

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN EKSPORTIR DAN IMPORTIR
BUAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN TERMINAL
PETIKEMAS SURABAYA**

**TESIS
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Derajat Gelar S-2
Magister Agribisnis**



**Disusun oleh :
RINDA AVRIZA
NIM : 201520390211019**

**DIREKTORAT PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
JULI 2018**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN EKSPORTIR DAN
IMPORTIR BUAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
TERMINAL PETIKEMAS SURABAYA**

Diajukan oleh :

RINDA AVRIZA
201520390211019

Telah disetujui

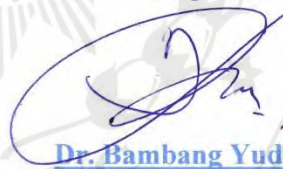
Pada hari/tanggal, **Sabtu / 14 Juli 2018**

Pembimbing Utama



Dr. Sutawi

Pembimbing Pendamping



Dr. Bambang Yudi A

Direktur
Program Pascasarjana



Muisandjari, Ph.D

Ketua Program Studi
Magister Agribisnis



Prof. Dr. Lili Zalizar

TESIS

RINDA AVRIZA

201520390211019

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada hari/tanggal, Sabtu/**14 Juli 2018**
dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai kelengkapan
memperoleh gelar Magister/Profesi di Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Malang

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua / Penguji	:	Dr. Sutawi
Sekretaris / Penguji:		Dr. Bambang Yudi A.
Penguji	:	Prof. Dr. Lili Zalizar
Penguji	:	Dr. Anas Tain

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : **RINDA AVRIZA**

NIM : **201520390211019**

Program Studi : **MAGISTER AGRIBISNIS**

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. TESIS dengan judul : **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN EKSPORTIR DAN IMPORTIR BUAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN TERMINAL PETIKEMAS SURABAYA** adalah karya saya dan dalam naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dalam daftar pustaka.
2. Apabila ternyata dalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur **PLAGIASI**, saya bersedia Tesis ini **DIGUGURKAN** dan **GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN**, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Tesis ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan **HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF**.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 14 Juli 2018

Yang menyatakan,



RINDA AVRIZA

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis yang berjudul **“Analisis Tingkat Kepuasan Eksportir dan Importir Buah Terhadap Kualitas Pelayanan Terminal Petikemas Surabaya”**. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Sutawi, MP. sebagai dosen pembimbing utama.
2. Dr. Ir. Bambang Yudi, A., MM. sebagai dosen pembimbing kedua.
3. Prof. Dr. Drh. Lili Zalizar, MS dan Dr. Ir. Anas Tain, MM sebagai dewan penguji
4. Suami, kedua orang tua dan segenap keluarga, teman-teman Magister Agribisnis 2015 UMM, serta semua pihak yang telah membantu hingga penulisan tesis ini dapat diselesaikan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam tesis ini banyak kekurangan. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan tesis ini.

Malang, Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Kegunaan Penelitian	
1.4.1 Kegunaan Teoritis	3
1.4.2 Kegunaan Praktis	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Terminal Petikemas	4
2.2 Fasilitas Pelabuhan Petikemas	8
2.3 Pengertian Kepuasan Pelanggan	9
2.4 Mengukur Kepuasan Pelanggan	9
2.5 Kerangka Pemikiran	11
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Subjek, Objek dan Tempat Penelitian	11
3.2 Metode Penelitian	
3.2.1 Disain Penelitian	12
3.2.2 Sumber Data dan Cara Menentukannya	12
3.2.3 Metode Penarikan Sampel	13
3.2.4 Rancangan Uji Hipotesis	14
3.2.5 Operasionalisasi Variabel	19
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Analisa Secara Umum dari Responden	
4.1.1 Karakteristik Pelanggan	21
4.2 Analisa Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja	21
4.3 Analisis Tingkat Kesesuaian	24
4.4 Analisis Diagram Kartesius	27
4.5 Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan TPS	32
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	35
5.2 Saran	35
DAFTAR PUSTAKA	36
LAMPIRAN	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	11
Gambar 3.1 Diagram Kartesius Matriks IPA	17
Gambar 4.1 Grafik Jenis Kelamin Pelanggan PT TPS	21
Gambar 4.2 Grafik Tingkat Pendidikan Pelanggan PT TPS	22
Gambar 4.3 Grafik Status Pelanggan PT TPS	22
Gambar 4.4 Grafik Asal Pelanggan PT TPS	23
Gambar 4.5 Grafik Status Pelanggan di Perusahaan	23
Gambar 4.6 Grafik Frekuensi Bongkar Muat Pelanggan PT TPS	24
Gambar 4.7 Diagram Kartesius.....	30



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Nilai Total Bobot Tingkat Kepentingan Pelayanan PT. TPS	
Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	24
Tabel 4.2 Nilai Total Bobot Tingkat Kinerja Pelayanan PT. TPS	
Terhadap Kepuasan Pelanggan	25
Tabel 4.3 Nilai Kesesuaian Antara Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja	27
Tabel 4.4 Rataan Penilaian Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja	29
Tabel 4.5 Perhitungan Tingkat Kepuasan Pelanggan	32



DAFTAR LAMPIRAN

Daftar Kuesioner	38
------------------------	----



ABSTRACT

Industrial Growth in East Java has increased export value by 2017. The main commodity of this province is mainly from vegetables and fruits. The potential of such a large area should be supported by adequate transportation facilities and infrastructure. One of the supporting facilities is PT. Terminal Petikemas Surabaya. To increase customer loyalty is needed strategy of service to consumer. The purpose of this study is to determine the level of customer satisfaction on service quality of PT. Terminal Petikemas Surabaya.

The data was collected through questionnaires distributed to 50 exporters and importers through PT. TPS. Questionnaires were distributed during working hours and conducted by Importance Performance Analysis method and Customer Satisfaction Index.

Based on the results of the analysis and data processing questionnaire, concluded that for export and import activities there are 2 variables whose performance level is higher than the level of importance such as empathy and physical appearance. Meanwhile, the factor with the level of importance is higher than the level of performance such as reliability, responsiveness and assurance. For attribute with highest priority are port facilities (road, sanitation and firefighter) with percentage 93.89%. While, attribute with lowest priority is attribute of service dock with percentage 65.42%. Overall percentage of satisfaction level is satisfied with the percentage of 66.13% which means overall service user in this case is the consumers are satisfied with the services provided by PT. TPS.

PENDAHULUAN

Pertumbuhan Industri di Jawa Timur telah meningkatkan nilai ekspor dan impor pada tahun 2017, nilai ekspor Juli 2017 mencapai US\$13,62 miliar atau meningkat 16,83% dibanding ekspor Juni 2017. Sedangkan nilai impor Juli 2017 mencapai US\$13,89 miliar atau naik 39,00% dibanding Juni 2017. Komoditi unggulan dari provinsi ini terutama yang berasal dari sayuran dan buah-buahan, ekspor yang menempati 3 urutan tertinggi adalah kubis, sawi dan bunga kol yakni sebesar 40.240 ton, sedangkan untuk buah kelapa bulat, manggis, dan pisang sebesar 564.372 ton. Impor sayuran dan buah-buahan di Jawa Timur meningkat signifikan dibandingkan dengan importasi komoditas lainnya. Pertumbuhan untuk impor buah-buahan mencapai 120,7% pertahun, sedangkan untuk impor sayuran mengalami kenaikan sebesar 56,03% pertahun. Indonesia memiliki beragam jenis buah dan sayuran yang berpotensi tinggi dan bermutu untuk mendatangkan devisa Negara yang besar yang diminati oleh banyak Negara.

Indonesia sebagai salah satu Negara berkembang tempat asal barang-barang ekspor dan impor yang diperdagangkan di Eropa, Amerika dan Asia Timur. Untuk memenuhi permintaan barang Pemerintah Indonesia membangun fasilitas pelabuhan yang mampu melayani kapal petikemas ekspor dan impor dinamakan Pelabuhan Tanjung Perak yang dikelola oleh PT Terminal Petikemas Surabaya (TPS). Perdagangan dengan menggunakan jasa transportasi laut menjadi pilihan karena biayanya lebih murah atau lebih rendah dibandingkan jasa transportasi lainnya. Tingginya persaingan pangsa pasar membuat pihak manajemen harus memiliki strategi yang jitu agar eksportir dan importir tetap loyal kepada perusahaan. Salah satu kunci keberhasilan suatu perusahaan yaitu memberikan kepuasan pelayanan kepada eksportir dan importir terutama pelayanan dari PT TPS itu sendiri.

Berdasarkan studi dari Darmanto (2011), kemacetan pergerakan barang, terbatasnya infrastruktur, terbatasnya crane, kurang sigapnya operator, menurunnya produktivitas bongkar muat barang merupakan beberapa hal yang membuat menurunnya kualitas pelayanan di pelabuhan. Menurunnya kualitas di pelabuhan bisa juga diakibatkan oleh lamanya kapal bersandar di pelabuhan, sehingga hal tersebut membuat pengiriman barang menjadi terhambat. Terhambatnya pengiriman barang terjadi didalam dan diluar pelabuhan. Siswadi (2005) menuturkan terhambatnya pengiriman barang membuat kapal harus antri menunggu di pelabuhan. Hal tersebut mengakibatkan kerugian diantaranya untuk biaya bongkar per/hari bisa mencapai US\$3.500 dan biaya carter kapal per/hari minimum US\$6.000 itupun diluar biaya pelabuhan dan biaya overhead.

Banyaknya permintaan pengiriman barang menyebabkan tingginya aktifitas di pelabuhan Tanjung Perak Surabaya. Peningkatan tersebut diantisipasi dengan peningkatan sarana dan prasarana di pelabuhan yang nantinya akan langsung berdampak pada kinerja pelabuhan. Permasalahan seperti tingginya waktu menunggu kapal adalah salah satu dampak yang ditimbulkan akibat dari tidak maksimalnya kinerja di pelabuhan. Dampak tersebut yang nantinya menjadi penyebab naiknya harga barang terutama sayuran dan buah dipasaran. Daya saing produk ekspor Indonesia ke luar negeri dipengaruhi oleh besaran *Container Handling Charge* (CHC) dan *Terminal Handling Charge* (THC) dan sangat berpengaruh bagi eksportir dan importir.

Untuk meningkatkan daya saing distribusi barang di Indonesia terutama dalam hal ekspor dan impor buah dan sayuran maka hal yang perlu ditingkatkan adalah pelayanan pelabuhan dengan cara meningkatkan kinerja dari pelabuhan itu sendiri. Identifikasi kualitas pelayanan dilakukan berdasarkan persepsi konsumen. Kotler (2000) berpendapat kebutuhan pelanggan merupakan langkah awal dalam penentuan kualitas jasa dan langkah terakhir adalah penilaian terhadap kualitas jasa yang diterima. Eksportir dan importir adalah pihak yang membeli dan mengkonsumsi jasa pelabuhan yang nantinya akan memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan pelabuhan itu sendiri.

Kepuasan pelanggan adalah sesuatu yang bersifat abstrak, tetapi dapat dirasakan dan dapat diukur. Pengukuran kepuasan pelanggan mutlak diperlukan agar perusahaan tidak membuang uang percuma untuk menentukan prioritas utama perbaikan kualitas produk atau pelayanan yang diharapkan pelanggan dan agar adanya komitmen dari karyawan untuk terlibat dalam peningkatan kepuasan pelanggan. Selain itu perusahaan dapat mengetahui posisi perusahaan dalam persaingan bisnis yang semakin kompetitif. Manajemen perusahaan dapat menggunakan informasi dan bahan evaluasi yang diperoleh dari hasil kepuasan pelanggan untuk dijadikan acuan dalam memperbaiki dan meningkatkan kinerja perusahaan. Pentingnya penelitian tingkat kepuasan ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasannya. Kesemuanya akan bermuara pada pembuatan skala prioritas kebijakan dalam peningkatan kualitas pelayanan agar sesuai dengan apa yang menjadi harapan eksportir dan importir.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang diajukan adalah Bagaimana karakteristik eksportir dan importir buah di PT TPS, faktor apa saja yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan eksportir dan importir buah di PT TPS, dan bagaimana tingkat kepuasan yang dirasakan eksportir dan importir buah terhadap pelayanan PT TPS. Tujuan dari penelitian diatas adalah mengidentifikasi karakteristik eksportir dan importir

buah PT TPS, menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan eksportir dan importir buah terhadap pelayanan PT TPS, dan menganalisis seberapa besar kepuasan eksportir dan importir buah terhadap pelayanan PT TPS.

Manfaat yang diharapkan dari penelitian dapat dijadikan sebagai referensi yang relevan (bahan pustaka dan studi literatur) dan sebagai titik awal dari penelitian selanjutnya serta penelitian diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai masukan pengembangan ilmu di bidang pemasaran. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan terminal petikemas untuk menjadi pertimbangan dalam meningkatkan pelayanan, khususnya dalam angkutan barang laut. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak manajemen untuk dapat memperbaiki dan meningkatkan kinerja berdasarkan tanggapan eksportir dan importir. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bahan masukan bagi peneliti-peneliti selanjutnya.

TINJAUAN PUSTAKA

Terminal Petikemas

Amir (1979) mendefinisikan terminal petikemas sebagai tempat yang tepat untuk distribusi perpindahan barang yang melalui jalan darat dan jalan laut dari mulai kontainer turun dari kapal sampai dikeluarkan dari pintu pelabuhan. PT Terminal Petikemas Surabaya (TPS) merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan fasilitas terminal petikemas dan merupakan salah satu anak perusahaan PT Pelabuhan Indonesia/Pelindo III Persero. PT TPS memberikan layanan jasa terminal petikemas ekspor-impor dan domestik.

Amir (1979) menjelaskan bahwa PT TPS berdiri sejak tahun 1992 yang awalnya sebagai Unit Terminal Peti Kemas (UTPK) dan diprivatisasi pada tanggal 29 April 1999 oleh P & O Dover dengan saham kepemilikan sebesar 49%. Kenaikannya telah melampaui >1 juta TEU (unit ekuivalen dua puluh kaki) telah dicapai PT TPS pada tahun 2004 dan terus bertambah hingga saat ini. Komposisi saham PT TPS adalah 51% milik PT Pelindo III dan 49% milik DP World yang sebelumnya adalah milik P & O Dover karena sebelumnya pada tanggal 1 Maret 2006 Dubai Port World mengakuisisi Holding Company P & O Port. Inti dari PT TPS adalah sebagai operator terminal petikemas dan merupakan gerbang perekonomian dari kegiatan ekspor-impor di wilayah Indonesia Timur. Sejak Juli 2004 PT TPS menerapkan standar keamanan kapal dan fasilitas pelabuhan pertama di Indonesia.

Petikemas digunakan untuk pengiriman barang keluar dan masuk pulau yang volumenya terus meningkat dari tahun ke tahun. Transportasi berbasis petikemas dapat menggabungkan

item yang berbeda dalam satu kontainer untuk memekanisasi aktivitas bongkar muat. Ini meningkatkan jumlah kargo yang dapat diangkut, meningkatkan waktu pemuatan dan pengisian daya(Supriyono, 2010).

Supriyono (2010) menjelaskan bahwa terminal bertanggung jawab untuk mengangkut kontainer dari jalan laut ke darat atau sebaliknya, namun kegiatan ini bermula dari aktivitas transportasi, sehingga aliran kontainer di terminal lebih dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti:

1. Beberapa faktor yang mempengaruhi seperti kondisi cuaca, aliran air yang pasang surut, lalu lintas mendadak, kecelakaan, macet, dokumen yang tidak lengkap atau kerusakan dan lain-lain dapat menyebabkan terlambatnya kapal masuk pelabuhan.
2. Lapangan penumpukan petikemas, yang dibagi 2 petak yaitu petak tempat kontainer dibongkar dari kapal dan petak satunya digunakan untuk menampung kontainer yang datang dari luar.
3. Kerusakan fasilitas derek, kargo antar jemput, kerusakan kontainer, dan lainnya.

Supriyono (2010) menjelaskan produsen atau pabrik yang memproduksi barang dan akan dikirim ke luar pulau atau luar negeri biasanya dimasukkan kedalam kontainer/petikemas sebelum diangkut ke dalam kapal oleh alat angkut petikemas yang tersedia dipelabuhan untuk dikirim ke negara atau pulau tujuannya. Untuk meminimalisasi kemacetan pergerakan barang maka semua petikemas yang terisi diletakkan di lapangan penumpukan petikemas atau biasa disebut *Container Yard*. Manajemen dalam lapangan penumpukan diatur sedemikian rupa agar pergerakan barang efektif dan tiba tepat waktu sesuai dengan tujuannya.

Menurut Supriyono (2010), Terminal Petikemas merupakan tempat dimana berkumpulnya kontainer/petikemas dari jalur darat maupun jalur laut yang berfungsi untuk memudahkan pergerakan barang. Fungsi dari terminal petikemas sendiri antara lain tempat dimana bongkar muat petikemas beserta isinya, tempat dimana semua petikemas yang ada dijaga dan diawasi oleh operator dari manajemen terminal petikemas itu sendiri, tempat dimana semua kapal yang datang dan pergi berlabuh dan yang terakhir tempat dimana apabila ada eksportir dan importer yang datang dilayani sesuai dengan prosedur yang ada.

Menurut Salim (1995), tempat/wadah dimana kapal berlabuh dan terjadinya pertemuan jalur darat dan laut, serta pintu gerbang perdagangan dinamakan pelabuhan. Didalam pelabuhan biasanya terdapat fasilitas untuk bongkar/muat barang yang turun/naik dari kapal, pelayanan yang memudahkan eksportir dan importer mengirimkan barangnya, serta penilaian investasi yang diukur dari produktifitas pelabuhan itu sendiri.

Beberapa aspek yang menjadi pertimbangan dalam perencanaan terminal petikemas/pelabuhan, diantaranya pertumbuhan ekonomi darat, perkembangan industri yang terkait dengan pelabuhan, data arus barang (*cargo flow*), saat ini dan perkiraan akan datang, jenis komoditas yang keluar/masuk, tipe dan ukuran kapal yang akan masuk pelabuhan, alur masuk/keluar menuju laut (*waterfront*), ketersediaan alat bongkar muat, lapangan penumpukan, dan gudang, tenaga kerja BM, Operator *handling*, dan komunikasi, struktur organisasi operator terminal, dokumentasi, SDM, dan dampak lingkungan, analisa ekonomi dan keuangan, dan yang terakhir aspek teknis (fisik, hidrolik, nautik).

Fasilitas Pelabuhan Petikemas

Hermanto (2008) menjelaskan karakteristik pintu kontainer berbeda dari pintu konvensional, sehingga kapal dengan kapal kontainer lengkap tidak disarankan untuk mengunjungi pelabuhan konvensional dan untuk memuat dan membongkar kontainer. Karena waktu lapangan kapal di pelabuhan konvensional akan sangat tinggi, yang akan menyebabkan kerugian pada pengusaha kapal. Menurut Hermanto (2008), fasilitas pelabuhan yang diperlukan untuk kontainer berdasarkan karakteristik bongkar muat kontainer adalah sebagai berikut:

1. Dermaga Pelabuhan

Pelabuhan kontainer pada dasarnya berbeda dari pelabuhan normal, yaitu jalur kereta api yang dilengkapi dermaga beton di tepi untuk memasang *Gantry Crane* yang melayani pemuatan dan pembongkaran kontainer. Perbedaan kecil dengan pelabuhan konvensional adalah panjang dermaga dan kapasitas buffer beban yang perlu lebih panjang dan lebih besar, karena kapal kontainer lebih panjang dan lebih berat. Demikian juga, berat *Gantry Crane* ditambah berat wadah dan beban di dalamnya jauh lebih tinggi daripada *crane* dan beban konvensional, sehingga lantai cekungan lebih tinggi dari dukungan diperlukan.

2. Lapangan Penumpukan Petikemas

Dengan menghubungkan dan mengintegrasikan dengan dermaga pelabuhan, lapangan penumpukan (*Container Yard=CY*). Bidang ini diperlukan untuk penyimpanan kontainer, trailer terparkir atau chasis dan trailer untuk kendaraan atau chasis, biasanya disebut "mesin pertama" (di Tanjung Priok, lebih dikenal sebagai kepala truk). Wadah penyimpanan kosong atau wadah penyimpanan tidak disimpan di dalam pelabuhan untuk penggunaan lahan yang efisien, tetapi di *Depot Empty Container* yang terletak di luar pintu pelabuhan (berdekatan dengan area pintu), sehingga wadah kosong dapat dipenuhi dengan melalui prosedur yang seakurat mungkin.

Untuk kelancaran dan keteraturan aktivitas yang terkait dengan penanganan kontainer, bidang penampung tumpukan dibagi menjadi dua lot (pembagian) sebagai berikut:

- a. Plot yang digunakan untuk menampung kontainer yang baru saja dibongkar dari kapal dan untuk diproses lebih lanjut disebut halaman rawa yang masuk.
- b. Banyak di mana kontainer ekspor dari luar pelabuhan, dari CFS depo kontainer kosong atau dari bengkel (bengkel reparasi) dapat ditampung dan dimuat di kapal, yang disebut marshalling yard di lain negara.

3. Perlengkapan Muat Bongkar Petikemas

Penanganan (handling) kontainer di pelabuhan terdiri dari kegiatan-kegiatan sebagai berikut:

- a. Kontainer diambil dari kapal dan diletakkan di bawah portal *gantry crane*
- b. Kontainer diambil dari kapal dan diletakkan diatas bak truk/trailer yang sudah siap di bawah portal gantry crane, dan segera diangkat keluar pelabuhan
- c. Kontainer dari satu tempat penumpukan dipindah ke tempat lainnya diatas *container yard* yang sama
- d. Dilakukannya shifting container yaitu memindahkan container yang ada ditumpukan bawah dengan cara memindahkan kontainer yang menindihnya
- e. Kontainer yang terpencah di beberapa lokasi/kapling dipindah dan dikumpulkan menjadi satu di satu lokasi penumpukan

Alat bantu bongkar muat petikemas secara berturut-turut sebagai berikut Gantry Crane, Container Spreader, Straddler Carrier, Straddler Loader, Transtainer, Side Loader, Container Forklift.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah masalah abstrak. Realisasi proses kepuasan pelanggan adalah konsep yang sederhana, tetapi terkadang rumit dan rumit. Untuk alasan ini, sebagai perusahaan yang berurusan dengan layanan, itu lebih dikenal karena berbagai alasan yang membuat seseorang merasa puas setelah menggunakan produk yang bagus atau layanan yang baik. Selanjutnya dikembangkan untuk meningkatkan penjualan perusahaan, baik dari segi kinerja dan kepemilikan staf.

Menurut Kotler (2002), perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya disebut kepuasan. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Konsumen akan merasa tidak puas apabila kinerja berada di bawah

harapan. Sebaliknya konsumen akan merasa puas apabila kinerja sesuai dengan harapan. Menurut Engel, et al (1995), evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan konsumen dinamakan kepuasan konsumen, sedangkan ketidakpuasan konsumen akan muncul apabila hasil tidak memenuhi harapan. Dengan membandingkan antara pengalaman dan hasil evaluasi maka akan menimbulkan sesuatu yang nyaman secara rohani, bukan hanya nyaman karena dibayangkan dan diharapkan. Puas atau tidak puas bukan merupakan emosi melainkan sesuatu hasil evaluasi dari emosi.

Menurut Sumarwan (2003), untuk menimbulkan rasa dari puas dan tidak puas harus dianalisis dari proses pembelian mulai dari tahap pra pembelian sampai pada tahap pembelian. Sebelum konsumen melakukan evaluasi terhadap produk yang akan dikonsumsi maka konsumen akan mencari informasi mengenai produk/jasa yang akan dibeli kemudian sampai pada tahap konsumen menggunakan produk/jasa yang akan digunakan lalu sampailah pada tahap dimana konsumen akan melakukan evaluasi terhadap produk/jasa tersebut yang hasil dari evaluasinya yakni perasaan puas atau tidak puas terhadap produk/jasa tersebut. Dari situ maka konsumen akan kembali menggunakan produk/jasa tersebut yang kemudian akan loyal terhadap merk produk/jasa yang digunakan.

Engel, et al (1994) mengungkapkan beberapa pendapat antara lain alternatif yang dipilih harusnya konsisten dengan keyakinan awal terhadap alternatif bersangkutan dan respon pelanggan/konsumen terhadap perbedaan apa yang mereka inginkan dan yang mereka dapatkan dipersepsikan setelah mereka mengonsumsi produk/jasa

Dari sejumlah wawasan yang disebutkan di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah reaksi seseorang/pelanggan dengan membandingkan realitas atau hasil produk/jasa yang diterima dengan harapan atau harapan produk/jasa. Semakin besar hasil yang dirasakan daripada harapan, semakin besar kepuasan pelanggan.

Menurut Sumarwan (2002), teori yang menjelaskan bagaimana kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan terbentuk adalah *the expectancy disconfirmation model*, yang menunjukkan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan adalah dampak dari konfrontasi antara harapan konsumen sebelum membeli dan konsumen yang sebenarnya diperoleh dari produk yang dibeli. Ketika konsumen membeli suatu produk, konsumen memiliki ekspektasi tentang bagaimana produk bekerja (kinerja produk). Produk berfungsi sebagai berikut:

1. Konsumen akan merasa puas jika produk berfungsi lebih baik dari yang diharapkan disebut dengan istilah diskonfirmasi positif (*positive disconfirmation*).

2. Konsumen akan merasa netral jika produk yang dihasilkan tidak memberikan rasa puas maupun tidak mengecewakan disebut dengan istilah konfirmasi sederhana (*simple confirmation*).
3. Konsumen akan merasa tidak puas jika produk berfungsi lebih buruk dari yang diharapkan disebut dengan istilah diskonfirmasi negatif (*negative disconfirmation*).

Kualitas jasa didefinisikan sebagai penyampaian jasa yang melebihi tingkat kepentingan pelanggan (Rangkuti, 2006). Jenis kualitas yang digunakan untuk menilai kualitas jasa adalah sebagai berikut :

1. Kualitas teknik (outcome), yaitu kualitas hasil kerja penyampaian jasa itu sendiri.
2. Kualitas pelayanan (proses), yaitu kualitas cara penyampaian jasa tersebut.

Pada dasarnya jasa tidak dapat dievaluasi secara akurat, pelanggan berusaha menilai kualitas dari jasa tersebut berdasarkan apa yang dirasakannya, yaitu atribut-atribut yang mewakili kualitas proses dan kualitas pelayanan.

Menurut Rangkuti (2006), ada sepuluh kriteria umum atau standar yang menentukan kualitas jasa, yaitu *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Competence* (kemampuan), *Access* (mudah diperoleh), *Courtesy* (keramahan), *Communication* (komunikasi), *Credibility* (dapat dipercaya), *Security* (keamanan), *Understanding* (memahami pelanggan), *Tangibles* (bukti nyata yang kasat mata).

Kesepuluh dimensi tersebut dapat disederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu :

1. *Reliability* (keandalan).

Kemampuan untuk memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan, terutama dalam pengiriman tepat waktu, di bawah kondisi yang dijanjikan dan tanpa kesalahan yang sama setiap saat.

2. *Responsiveness* (ketanggapan).

Kemampuan atau keinginan karyawan untuk membantu dan menyediakan layanan yang diminta oleh konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas, akan menciptakan kesan negatif yang seharusnya tidak terjadi. Kecuali kesalahan dan kebutuhan ini tidak dipenuhi dengan cepat, ini dapat diingat bagi konsumen

3. *Assurance* (jaminan).

Ini termasuk pengetahuan, keterampilan, keramahan, kesopanan dan keandalan kontak personil untuk menghilangkan sifat keraguan konsumen dan menjaga diri bebas dari risiko dan bahaya.

4. *Emphaty* (empati).

Ini termasuk sikap personel kontak dan perusahaan untuk memahami kebutuhan dan kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan komunikasi atau hubungan.

5. *Tangibles* (bukti langsung).

Ini adalah ketersediaan fasilitas fisik, peralatan dan media dan lainnya yang dapat dan seharusnya dalam proses pelayanan.

Mengukur Kepuasan Pelanggan

Engel, et all.(1994) menjelaskan kepuasan pelanggan adalah kunci keberhasilan perusahaan jasa. Inilah mengapa perlu jika perusahaan mencoba untuk mencari tahu apa keinginan dan kebutuhan pelanggan, sehingga pelanggan diharapkan sebagai perusahaan. Tidak tahu apa yang diharapkan dari pelanggan adalah salah satu penyebab kegagalan perusahaan dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat di era globalisasi ini. Untuk menghindari hal ini, perusahaan harus dapat menawarkan yang terbaik kepada pelanggan dengan menentukan kebijakan, prosedur, dan standar layanan perusahaan, untuk menjaga kepuasan pelanggan.

Perusahaan harus selalu mengukur dan memantau kepuasan pelanggan untuk segera mengetahui karakteristik apa dari suatu produk / layanan yang dapat membuat pelanggan tidak puas. Ada beberapa metode yang dapat digunakan oleh setiap organisasi untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan. Kotler (2002), mengusulkan empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan beserta penjelasan sebagai berikut :

1. *System of complaint and suggestion*

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan harus menawarkan kepada pelanggannya peluang seluas mungkin untuk mengkomunikasikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang dapat digunakan adalah bingkai saran yang ditempatkan di lokasi strategis (yang mudah dijangkau atau yang sering menjangkau pelanggan), yang menawarkan kartu reaksi yang dapat diisi secara langsung atau yang dapat dikirim ke organisasi melalui surat dan lainnya.

Informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan berharga bagi perusahaan sehingga mereka dapat bereaksi dengan cepat dan reaktif terhadap masalah yang muncul. Namun, karena metode ini biasanya pasif, sulit untuk mendapatkan gambaran lengkap tentang kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan. Tidak semua pelanggan yang tidak puas akan mengeluh. Mereka dapat segera mengganti pemasok dan tidak membeli layanan komersial lagi. Bahkan upaya untuk mendapatkan

saran (terutama saran berkualitas baik) dari pelanggan sulit diperoleh dengan metode ini. Apalagi, jika perusahaan tidak memberikan pengembalian yang baik kepada mereka yang telah bersusah payah untuk "berpikir" (menyumbangkan ide) kepada perusahaan.

2. *Survey of customer satisfaction*

Secara umum, banyak penelitian kepuasan pelanggan dilakukan melalui metode survei, melalui surat, telepon atau wawancara pribadi. Melalui penelitian, perusahaan menerima umpan balik dan umpan balik dari pelanggan dan juga memberikan sinyal positif bahwa perusahaan memberi perhatian kepada pelanggannya.

3. *Ghost shopping*

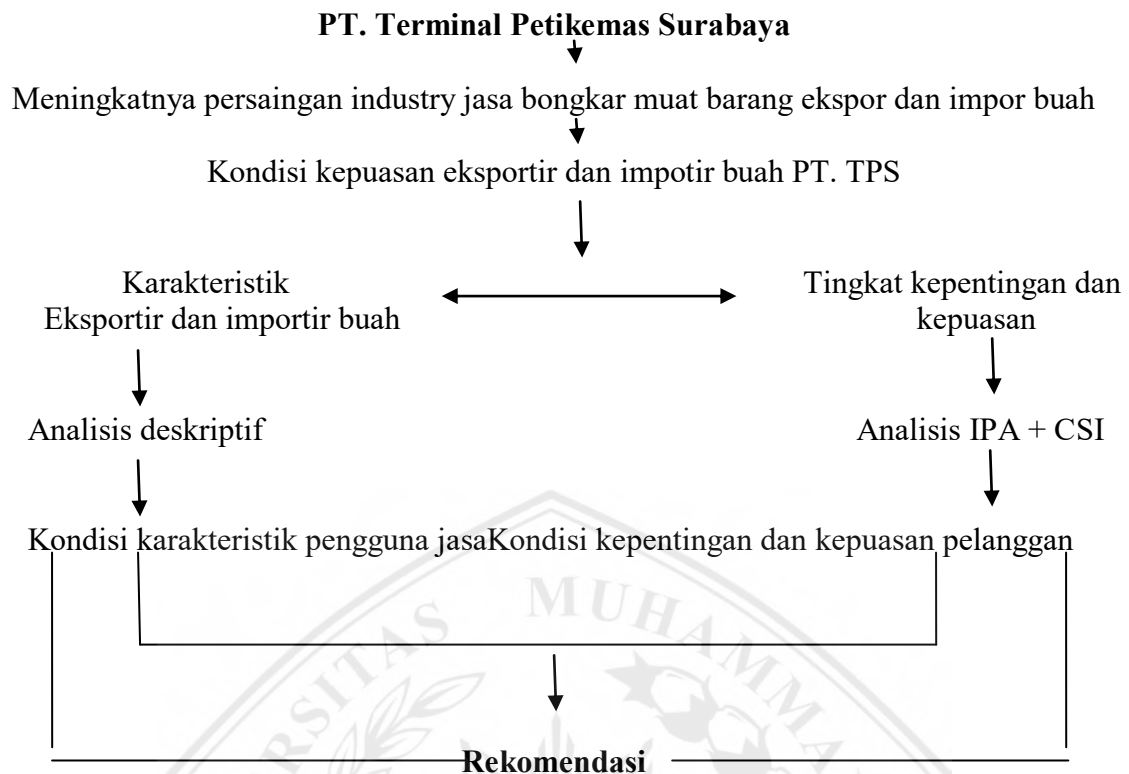
Metode ini dilaksanakan dengan mempekerjakan sejumlah orang (Ghost Shopper) untuk bertindak atau bertindak sebagai pelanggan. The Ghost Shopper kemudian menyajikan hasilnya pada kekuatan dan kelemahan produk organisasi dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk tersebut. Ghost Shopper juga dapat mengamati dan mengevaluasi bagaimana organisasi dan pesaing menanggapi permintaan pelanggan dan menangani keluhan. Ini adalah ide yang baik untuk setiap manajer bisnis untuk terjun ke dalam klien hantu untuk melihat langsung bagaimana karyawannya menangani dan menangani pelanggan mereka. Tentunya, karyawan tidak boleh tahu bahwa manajer mereka melakukan penelitian atau evaluasi (misalnya, menelepon perusahaannya dan mengirim keluhan atau pertanyaan). Jika mereka tahu mereka dihakimi, perilaku mereka jelas sangat manis dan hasilnya akan bias.

4. *Lost customer analysis*

Metode ini sedikit unik. Organisasi mencoba untuk menjangkau pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah mengubah pemasok. Informasi diharapkan menjadi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat berguna bagi organisasi untuk mengejar kebijakan lebih lanjut untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Metode ini memiliki perbandingan ketika mengukur kepuasan pelanggan, yaitu membandingkan tingkat kinerja suatu perusahaan dengan harapan - minat pelanggan. Kesenjangan antara kinerja perusahaan dan tingkat kepentingan pelanggan yang dirasakan adalah apa yang disebut ketidakpuasan pelanggan. Semakin tinggi tingkat minat - harapan pelanggan yang harus dinilai sehubungan dengan kualitas kinerja perusahaan. jika tingkat kualitas kinerja perusahaan lebih rendah dari tingkat minat pelanggan, dapat dikatakan bahwa pelanggan tidak puas. Ketidakpuasan pelanggan dengan layanan disebabkan oleh perbedaan antara kinerja perusahaan dan harapan pelanggan.

Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

Dewasa ini perhatian terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan telah semakin besar. Semakin banyak pihak yang menaruh perhatian terhadap hal ini. Pihak yang paling banyak berhubungan langsung dengan kepuasan/ketidakpuasan pelanggan adalah perusahaan dan pelanggan. Metode kepuasan pelanggan yang banyak dipakai adalah metode survey kepuasan pelanggan karena metode ini adalah metode yang langsung terjun ke lapangan sehingga langsung berhubungan dengan pengguna jasa - pelanggan sehingga langsung dapat diketahui apa kekurangan perusahaan dan apa kelebihan perusahaan sehingga lebih mudah untuk menganalisisnya.

METODE PENELITIAN

Subjek, Objek dan Tempat Penelitian

Subjek penelitian adalah PT Terminal Petikemas Surabaya (TPS). Objek penelitian adalah pengguna jasa terutama eksportir dan importir buah PT TPS, karakteristik para pengguna jasa serta hubungan antara karakteristik pengguna jasa dan tingkat kepuasan pelanggan di PT TPS.

Penelitian dilakukan di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya, penentuan lokasi penelitian dilakukan sesuai dengan tujuan. Pemilihan lokasi didasarkan pada pertimbangan bahwa

padalokasi tersebut kegiatan bongkar muat barang ekspor dan impor sehingga memudahkan dalam pencariandata-data yang diperlukan dalam penelitian.Penelitian dilaksanakan pada bulan Juli 2017 hingga Oktober 2017.

Metode Penelitian

Disain Penelitian

Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan analisis kualitatif dan kuantitatif. Penjabaran secara kualitatif dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif. Penjabaran secara kuantitatif dilakukan dengan menggunakan *ImportantPerformance Analysis* (IPA) dan *Customers Satisfaction Index* (CSI) yang berfungsi mengukur tingkat kepuasan konsumen.

- a. Analisa deskriptif adalah pengumpulan data tanpa niat yang digunakan untuk menarik kesimpulan yang berlaku untuk publik atau generalisasi (Sugiono, 2007). Analisis deskriptif dapat digunakan jika mereka hanya ingin menggambarkan sampel dan tidak ingin menarik kesimpulan yang berlaku untuk populasi di mana sampel diambil. Menurut Nazir (2005), analisis deskriptif adalah metode untuk menyelidiki orang, objek, negara, sistem pemikiran, atau kelas peristiwa di masa sekarang.

Analisis deskriptif hanya menyediakan informasi tentang data. Analisis ini meneliti masalah di masyarakat, serta prosedur yang berlaku dalam masyarakat dan situasi tertentu. Dalam penelitian ini, analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis karakteristik eksportir dan importir. Analisis deskriptif ini disajikan dalam deskripsi dan tabel sederhana.

- a. *Important Performance Analysis* (IPA)adalahtingkat kepuasan konsumen yang dianalisis dalam suatu perusahaan dengan menilai kinerja dari perusahaan tersebut. *Important* menunjuk pada pentingnya sebuah atribut berdasarkan persepsi konsumen/pelanggan. Dalam hal tersebut konsumen/pelanggan dapat menentukan mana atribut yang paling penting dan yang tidak terlalu penting, sedangkan *performance* menunjuk pada aktualisasi daripada semua atribut dimana dalam hal ini berpengaruh pada puas atau tidaknya konsumen/pelanggan terhadap suatu perusahaan.

Rangkuti (2002) menjelaskan produk dan layanan yang berkualitas harus diciptakan oleh suatu perusahaan dengan cara mengukur tingkat minat konsumen karena kedua hal tersebut saling berkaitan satu dengan lainnya. Hal ini adalah inti dari metode analisis *Important Performance Analysis*.

Sumber Data dan Cara Menentukannya

Data primer dan data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini. Pemaparannya sebagai berikut :

- a. Data primer adalah data yang didapatkan secara langsung atau observasi, wawancara dengan pihak perusahaan dan penyebaran kuesioner bagi para pelanggan/konsumen sebagai responden yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan suatu perusahaan.
- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dengan memperoleh data dari kantor Terminal Petikemas Surabaya, literature dan sumber-sumber pustaka lainnya.

Setiap penelitian diperlukan kemampuan untuk memilih dan menyusun teknik serta alat pengumpulan data yang relevan, beberapa metode pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini yakni :

- a. Wawancara adalah proses tatap muka antara responden dengan peneliti untuk penggalan informasi yang berhubungan dengan kualitas pelayanan pelabuhan dilakukan dengan tanya jawab pertanyaan yang telah disediakan atau ngobrol secara langsung.
- b. Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang disusun oleh peneliti yang nantinya akan disebarluaskan kepada beberapa responden sebagai sampel dari penelitian tersebut. Daftar pertanyaan tersebut berhubungan dengan inti masalah yang diteliti dan biasanya ada 2 model pertanyaan yaitu pertanyaan terbuka dan tertutup.
- c. Studi pustaka adalah segala macam sumber referensi yang dibutuhkan oleh peneliti.

Metode Penarikan Sampel

Banyaknya populasi dalam penelitian ini yang berfungsi sebagai eksportir dan importir buah sebanyak 100 populasi, akan tetapi sampel yang akan diambil dalam penelitian hanya sebagian dari populasi yang ada yakni sebanyak 50 orang. *Systematic sampling* merupakan metode penarikan sampel yang diambil dalam penelitian ini secara acak asal responden memenuhi syarat sebagai konsumen/pelanggan TPS.

Menurut Guilfor dalam Supranto (2001), sampel minimal untuk penelitian minimal 30 orang. Untuk memudahkan perhitungan, maka total sampel yang diambil adalah sebanyak 100 orang. Berdasarkan rumus Slovin (Umar, 2002) dengan proporsi sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+N.e^2}$$

$$n = \frac{100}{1+100.0.1^2}$$

$$n = \frac{100}{2}$$

$$n = 50$$

Dimana :

n : Jumlah sampel yang diambil

N : Jumlah populasi

E : Batas ketelitian (margin error), ditetapkan sebesar 10%

Rancangan uji hipotesis

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen (Simamora, 2002). Teknik statistika yang digunakan adalah teknik korelasi *Pearson Product Moment* dengan rumus berikut :

$$r_{it} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan : r_{it} : Koefisien korelasi butir ke-i dengan total

X : Skor butir

Y : Skor total

Reliabilitas adalah tingkat keandalan kuesioner (Simamora, 2002). Kuesioner yang reliabel adalah kuesioner yang apabila digunakan secara berulang-ulang kepada kelompok yang sama akan menghasilkan data yang sama. Teknik statistika yang digunakan adalah teknik korelasi *Alpha Cronbach* dengan rumus berikut :

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right)$$

Keterangan: r_{ii} : Koefisien korelasi (konsistensi internal)

k : Cacah butir

S_i^2 : Ragam butir ke-i

S^2 : Ragam total

Metode Analisis data

Metode *importance-performance* digunakan untuk mendapatkan informasi tentang tingkat kepentingan dari pelayanan suatu perusahaan dengan menggunakan skala likert 5 tingkat, yaitu sangat penting, penting, cukup penting, tidak penting, dan sangat tidak penting. Skor skala likert dapat dilihat pada pemaparan berikut ini ;

No	Jawaban	Bobot
1	Sangat Penting	5
2	Penting	4
3	Cukup Penting	3
4	Tidak Penting	2
5	Sangat Tidak Penting	1

Tingkat pelaksanaan adalah aktualisasi dari pelayanan suatu perusahaan yang dirasakan oleh para pelanggan/konsumen dapat dilihat dibawah ini :

No	Jawaban	Bobot
1	Sangat Puas	5
2	Puas	4
3	Cukup Puas	3
4	Tidak Puas	2
5	Sangat Tidak Puas	1

Sama seperti tingkat kepentingan dalam hal ini tingkat pelaksanaan juga menggunakan skala likert 5 tingkat, yaitu sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas, dan sangat tidak puas. Hasil perbandingan skor tingkat pelaksanaan dan skor tingkat kepentingan dinamakan tingkat kesesuaian yang nantinya dari tingkat kesesuaian inilah akan dihasilkan urutan prioritas atribut-atribut yang diteliti.

Berdasarkan Simamora (2002), untuk membuat skala linier numberik, pertama-tama kita cari rentang skala (RS) dengan rumus :

$$Rs = \frac{(m-n)}{b}$$

Dimana :

Rs = Rentang skala

m = Skor tertinggi

n = Skor terendah

Nilai 5 adalah nilai rata-rata terbesar sedangkan nilai 1 adalah nilai rata-rata terkecil yang diperoleh dari jawaban responden, sehingga rentang skala untuk setiap kelas adalah 0,8. Rentang skala pada tingkat kepentingan sebagai berikut :

1. Sangat tidak penting 1,00 – 1,79

2. Tidak penting 1,80 – 2,59

3. Cukup penting 2,60 – 3,39

4. Penting 3,40 – 4,19

5. Sangat penting 4,20 – 5,00

Rentang skala pada tingkat pelaksanaan adalah sebagai berikut :

1. Sangat tidak puas 1,00 – 1,79

2. Tidak puas 1,80 – 2,59

3. Cukup puas 2,60 – 3,39

4. Puas 3,40 – 4,19

5. Sangat puas 4,20 – 5,00

Huruf X dan Y mewakili 2 buah variable yang digunakan dalam penelitian ini. Tingkat pelaksanaan diwakilkan oleh sumbu X, sedangkan tingkat kepentingan diwakilkan oleh sumbu Y. Kedua sumbu tersebut yang nantinya akan menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan/konsumen yang dituangkan dalam diagram kartesius. Adapun rumus yang digunakan :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dimana :

TXi = Tingkat Kesesuaian Responden

Xi = Skor Penilaian Pelaksanaan Perusahaan

Yi = Skor Penilaian Kepentingan Pelanggan

Adapun rumus yang mewakili setiap variable yaitu variabel tingkat pelaksanaan dan tingkat kepentingan tertuang sebagai berikut ;

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Dimana :

\bar{X} = Skor rata-rata dari rata-rata tingkat pelaksanaan/kepuasaan

\bar{Y} = Skor rata-rata dari rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

Kriteria pengujian hipotesis :

Hipotesis diterima jika $\bar{X} \geq \bar{Y}$ artinya pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan

Hipotesis ditolak jika $\bar{X} \leq \bar{Y}$ artinya pelayanan tidak sesuai dengan harapan pelanggan

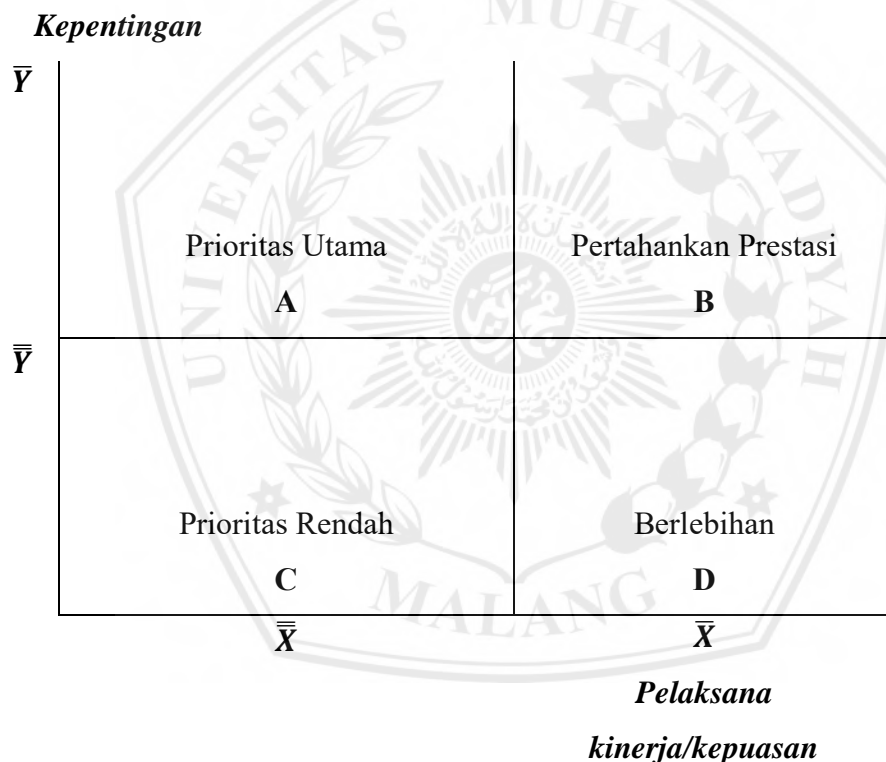
Dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{X} , \bar{Y})dimana \bar{X} merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan

seluruh faktor atau atribut, dan $\bar{\bar{Y}}$ adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dinamakan diagram kartesius yang nantinya akan terbagi dalam 4 bagian. Seluruhnya ada 20 faktor atau atribut, dimana $K = 20$. Rumus selanjutnya :

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}}{K} \quad \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}}{K}$$

Dimana K = Banyaknya atribut/faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan (dalam penelitian ini $K=20$)

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius seperti pada gambar berikut ini.



Gambar 3.1 Diagram Kartesius Matriks IPA

Keterangan :

1. Kuadran I (Prioritas Utama) :Menunjukkan wilayah dengan skor nilai kepentingan tinggi, tetapi memiliki skor nilai kinerja rendah. Atribut yang masuk pada kuadran ini harus ditingkatkan kinerjanya. Perusahaan harus secara terus menerus melaksanakan perbaikan.

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi) :Menunjukkan wilayah dengan skor nilai kepentingan tinggi dan skor nilai kinerja tinggi. Atribut yang masuk pada kuadran ini harus tetap dipertahankan dan harus terus dikelola dengan baik, hal ini dikarenakan semua atribut ini menjadikan produk atau jasa tersebut unggul dimata pelanggan.
3. Kuadran III (Prioritas Rendah) : Menunjukkan wilayah dengan skor nilai kepentingan rendah dan skor nilai kinerja rendah. Atribut yang masuk pada kuadran ini dirasakan tidak terlalu penting oleh pelanggan dan pihak perusahaan hanya melaksanakan dengan biasa saja. Pengalokasian biaya dikurangi oleh pihak perusahaan karena prioritasnya rendah akan tetapi perusahaan tetap mewaspadai, mencermati, dan mengontrol setiap atribut pada kuadran ini, karena tingkat kepentingan pelanggan dapat berubah seiring meningkatnya kebutuhan.
4. Kuadran IV (Berlebihan) :Menunjukkan wilayah dengan skor nilai kepentingan rendah dan skor nilai kinerja tinggi. Atribut yang masuk pada kuadran ini dapat dikurangi kinerjanya, agar perusahaan dapat menghemat biaya.

Customers Satisfaction Index atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) digunakan sebagai penentuan tingkat kepuasan secara keseluruhan dengan pertimbangan dari tingkat kepentingan atribut-atribut mutu jasa yang diukur. Menurut Irawan (2003), fungsi dari pengukuran CSI adalah sebagai acuan yang digunakan perusahaan untuk menentukan strategi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan sedangkan indeks digunakan sebagai hal yang kontinu.

Menurut Stratford (2007), ada empat langkah dalam perhitungan *CustomersSatisfaction Index*, yaitu :

1. Nilai rata-rata tingkat kepentingan dinamakan *Means Important Score (MIS)* dan nilai rata-rata kinerja tiap responden dinamakan *Mean Satification Score (MSS)*.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y^i}{n} \quad MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X^i}{n}$$

Dimana :

n = Jumlah responden

Yi = nilai kepentingan atribut ke i

Xi = nilai kinerja atribut ke i

2. Persentase nilai MIS per-atribut terhadap total MIS seluruh atribut dinamakan *Weight Factors (WF)*.

$$WF_i = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^P MIS_i} \times 100\%$$

Dimana :

P = Jumlah atribut kepentingan

i = Atribut ke i

3. Perkalian antara *Weight Factor* (WF) dengan *Mean Satification Score* (MSS) dinamakan *Weight Score* (WS)

$$WS_i = WF_i \times MSS_i$$

Weight Average Total (WAT) adalah Total dari *Weight Score* (WS) atribut ke-1 hingga atribut terakhir.

4. Penjumlahan dari *Weight Score* (WS) semua variable dinamakan *Weighted Total* (WT)
5. Nilai CSI diperoleh dari rumus berikut :

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^P WS_i}{HS} \times 100\%$$

Dimana :

P = Atribut ke p

5 = Jumlah skala

3.2.5 Operasionalisasi variable

Dalam penelitian ini, atribut yang diambil berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu tentang atribut pelayanan pelabuhan adalah sebagai berikut :

Variable	Atribut yang dianalisis
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	<ul style="list-style-type: none">• Ketepatan waiting time• Ketepatan approaching time• Ketepatan berthing time
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	<ul style="list-style-type: none">• Kesigapan petugas untuk menanggapi rencana kedatangan kapal• Kesigapan petugas pelabuhan memberikan jasa pandu• Kesigapan petugas dalam memberikan jasa tambat• Kesigapan petugas dalam melakukan bongkar/muat barang• Kesigapan petugas untuk menginformasikan dan mengatasi ketika ada gangguan operasional• Kesigapan petugas dalam menerima complain/keluhan konsumen
Jaminan (<i>Assurance</i>)	<ul style="list-style-type: none">• Jaminan keamanan saat kapal dalam panduan• Jaminan keamanan kapal ketika melakukan tambat• Jaminan keamanan barang atas kerusakan atau hilang• Jaminan keselamatan awak kapal

Empati <i>(Empathy)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Perhatian jasa pelabuhan terhadap keinginan konsumen • Perhatian dalam memberikan informasi terhadap konsumen
Produk Fisik <i>(Tangibles)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Dermaga • Peralatan bongkar muat • Pergudangan • Lapangan penumpukan • Fasilitas penunjang pelabuhan : jalan, sanitasi dan pemadam kebakaran



HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

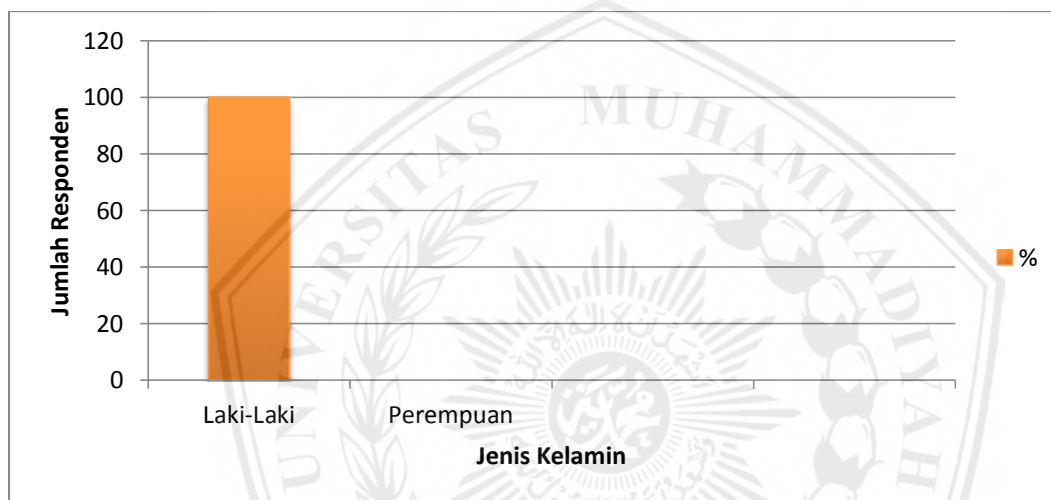
Analisa Secara Umum dari Responden

Hasil dari kuesioner di PT Terminal Petikemas Surabaya (TPS) didapatkan karakteristik pelanggan/konsumen yang dijabarkan sebagai berikut :

Karakteristik Pelanggan (Eksportir dan Importir Buah)

A. Jenis Kelamin

Hasil dari kuesioner diketahui bahwa jenis kelamin dari pelanggan/konsumen secara keseluruhan adalah Laki-laki (data terlampir).Jumlah pelanggan laki-laki dipresentasikan sebanyak 100% dan perempuan sebanyak 0%. Grafik dari jenis kelamin pelanggan dijabarkan sebagai berikut ;

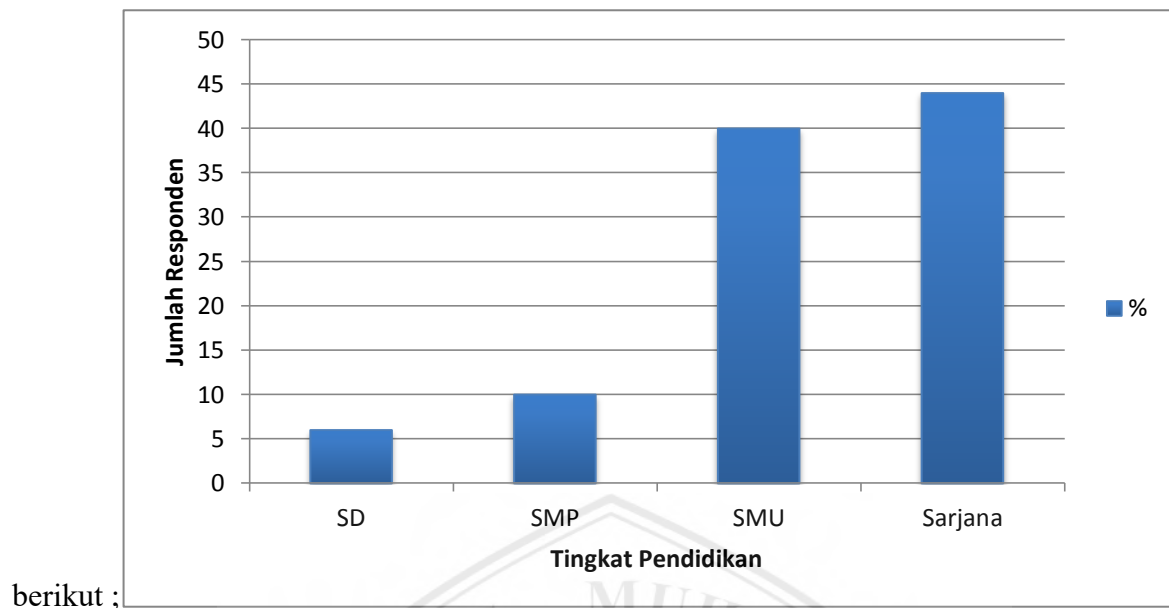


Gambar 4.1
Grafik Jenis Kelamin Pelanggan PT TPS

B. Pendidikan Terakhir

Hasil dari kuesioner diketahui bahwa tingkat pendidikan dari pelanggan/konsumen TPS sebagian besar adalah Sarjana. Penjabarannya adalah Sekolah Dasar (6%), SMP (10%),

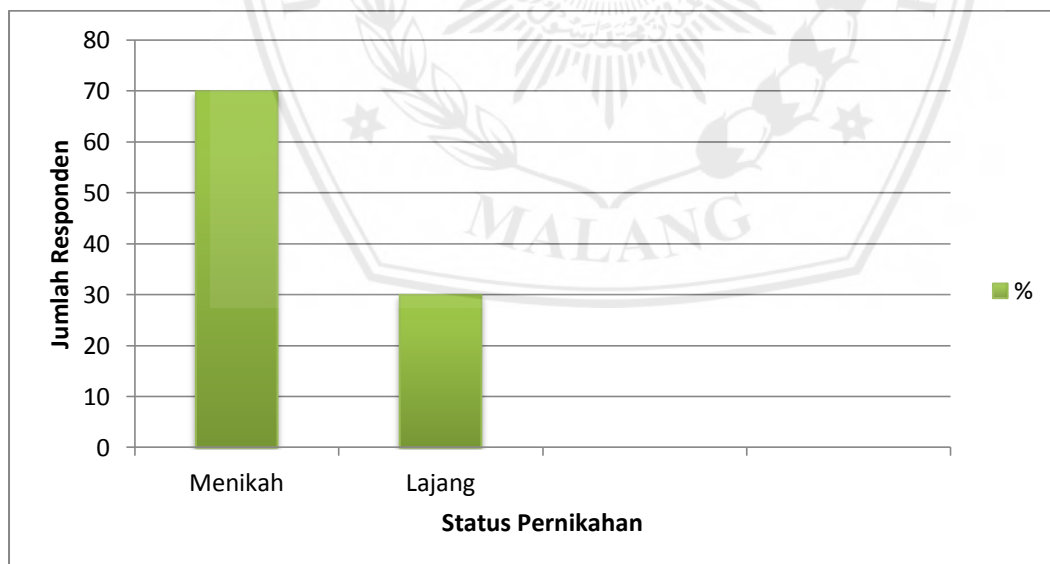
SMU (40%), dan Sarjana (44%). Grafik dari tingkat pendidikan pelanggan TPS sebagai



Gambar 4.2
Grafik Tingkat Pendidikan Pelanggan PT TPS

C. Status Pernikahan

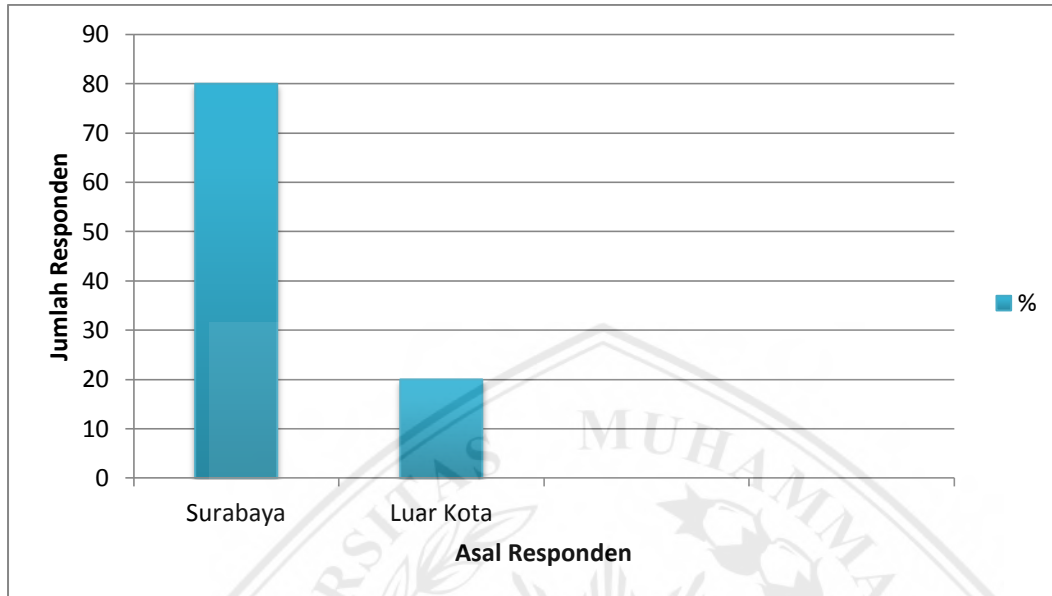
Hasil kuesioner diketahui bahwa status pernikahan dari pelanggan/konsumen TPS adalah menikah. Dipresentsikan 70% adalah menikah dan 30% adalah lajang. Grafik dari status pernikahan pelanggan TPS dijabarkan sebagai berikut ;



Gambar 4.3
Grafik Status Pelanggan PT TPS

D. Asal Pelanggan

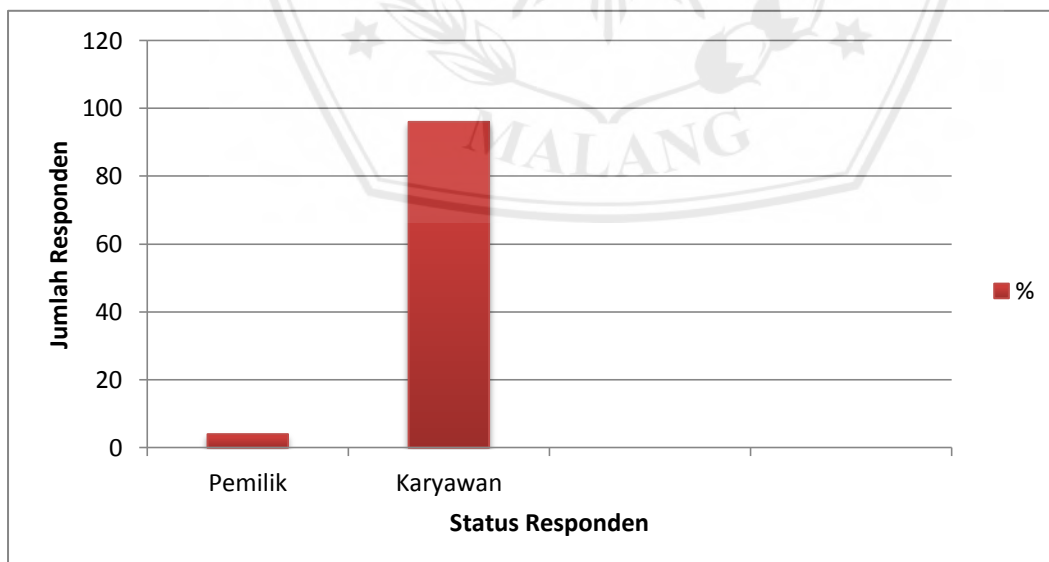
Hasil kuesioner diketahui bahwa asal dari pelanggan TPS adalah Surabaya, sehingga secara persentasi 80% adalah Surabaya dan 20% adalah luar kota. Grafik dari asal para pelanggan TPS dijabarkan sebagai berikut ;



Gambar 4.4
Grafik Asal Pelanggan PT TPS

E. Status di Perusahaan

Hasil kuesioner menyatakan bahwa sebagian besar responden merupakan karyawan dari perusahaan Ekspor-Impor Buah, hanya sebagian yang merupakan pemiliknya.:

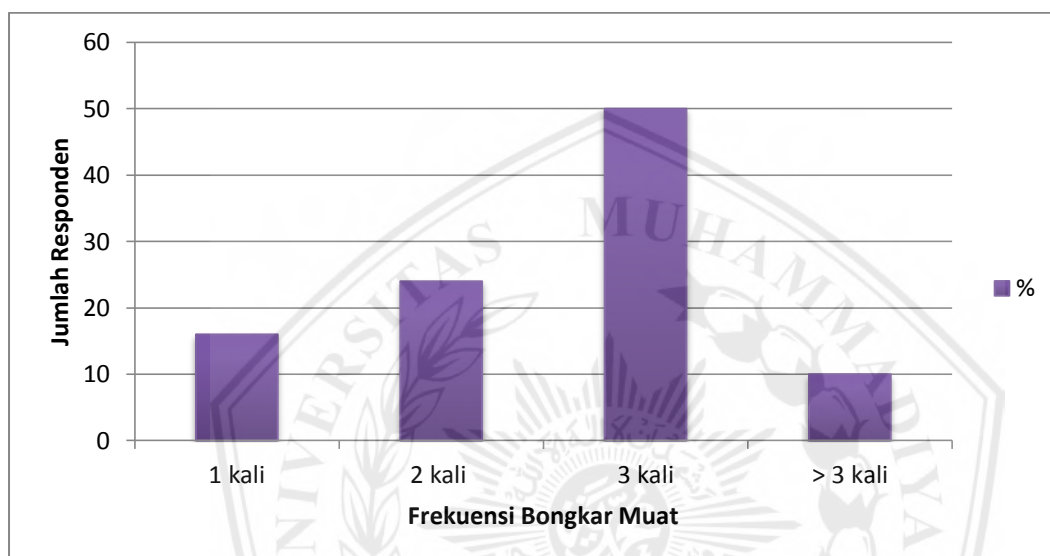


Gambar 4.5
Grafik Status Pelanggan di Perusahaan

Besarnya persentase adalah sebagai berikut : 4% dari total responden berstatus sebagai pemilik, sedangkan 96% merupakan karyawan. Berikut adalah grafik dari status responden di perusahaan

F. Frekuensi Bongkar Muat Barang dalam 1 Bulan

Data yang diperoleh dari responden menunjukkan bahwa frekuensi bongkar muat barang dalam 1 bulan adalah sebagai berikut : 1 kali (16%), 2 kali (24%), 3 kali (50%), dan >3 kali adalah 10%. Berikut adalah grafik persentase dari banyaknya frekuensi bongkar muat barang dalam 1 bulan :



Gambar 4.6
Grafik Frekuensi Bongkar Muat Pelanggan PT TPS

Analisis Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil survei yang dilakukan oleh pelanggan Terminal Petikemas Surabaya melalui kuesioner yang dapat dianalisis berdasarkan tingkat minat dan tingkat kinerja untuk kegiatan ekspor-impor buah, adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1 Nilai Total Bobot Tingkat Kepentingan Pelayanan PT TPS Terhadap Kepuasan Pelanggan

No	Variabel	Atribut	Tk. Kepentingan (Y)					Total Bobot
			1	2	3	4	5	
1	Kehandalan (Realibility)	Ketepatan waiting time	0	0	12	13	25	213
2		Ketepatan approaching time	0	0	9	15	26	217
3		Ketepatan berthing time	0	0	12	14	24	212
4	Daya Tanggap (Responsive ness)	Kesigapan petugas untuk menanggapi rencana kedatangan kapal	0	0	8	19	23	215
5		Kesigapan petugas pelabuhan memberikan	0	0	11	12	27	216

		jasa pandu						
6		Kesigapan petugas dalam memberikan jasa tambat	0	0	8	20	22	214
7		Kesigapan petugas dalam melakukan bongkar/muat barang	0	0	10	12	28	218
8		Kesigapan petugas untuk menginformasikan dan mengatasi ketika ada gangguan operasional	0	0	6	19	25	219
9		Kesigapan petugas dalam menerima complain/keluhan konsumen	0	0	13	13	24	211
10		Jaminan keamanan saat kapal dalam panduan	0	1	7	16	26	217
11	Jaminan (Assurance)	Jaminan keamanan kapal ketika melakukan tambat	0	1	8	13	28	218
12		Jaminan keamanan barang atas kerusakan atau hilang	0	1	9	13	27	216
13		Jaminan keselamatan awak kapal	0	1	6	20	23	215
14	Empati (Empathy)	Perhatian jasa pelabuhan terhadap keinginan konsumen	0	0	14	15	21	211
15		Perhatian dalam memberikan informasi terhadap konsumen	0	0	11	18	21	210
16	Produk Fisik (Tangibles)	Pelayanan dermaga	0	1	6	21	22	214
17		Peralatan bongkar muat	0	2	7	16	25	214
18		Peralatan pergudangan	0	2	8	17	23	211
19		Lapangan penumpukan	0	1	10	15	24	212
20		Fasilitas penunjang pelabuhan (jalan, sanitasi, dan pemadam kebakaran)	0	0	9	19	22	213

Tabel 4.2 Nilai Total Bobot Tingkat Kinerja Pelayanan PT TPS Terhadap Kepuasan Pelanggan

No	Variabel	Atribut	Tk. Kinerja (X)					Total Bobot
			1	2	3	4	5	
1	Kehandalan (Realibility)	Ketepatan waiting time	0	5	11	25	9	188
2		Ketepatan approaching time	0	7	13	26	4	177
3		Ketepatan berthing time	0	9	15	24	2	169
4	Daya Tanggap (Responsive)	Kesigapan petugas untuk menanggapi rencana kedatangan kapal	0	4	10	23	13	195

5	ness)	Kesigapan petugas pelabuhan memberikan jasa pandu	0	6	12	27	5	181
6		Kesigapan petugas dalam memberikan jasa tambat	0	8	14	22	6	176
7		Kesigapan petugas dalam melakukan bongkar/muat barang	0	10	8	28	4	176
8		Kesigapan petugas untuk menginformasikan dan mengatasi ketika ada gangguan operasional	0	12	6	25	7	177
9		Kesigapan petugas dalam menerima complain/keluhan konsumen	0	14	4	24	8	176
10	Jaminan (Assurance)	Jaminan keamanan saat kapal dalam panduan	0	17	26	5	2	142
11		Jaminan keamanan kapal ketika melakukan tambat	0	15	28	4	3	145
12		Jaminan keamanan barang atas kerusakan atau hilang	0	13	27	2	8	155
13		Jaminan keselamatan awak kapal	0	11	23	8	8	163
14	Empati (Emphaty)	Perhatian jasa pelabuhan terhadap keinginan konsumen	0	17	21	10	2	147
15		Perhatian dalam memberikan informasi terhadap konsumen	0	15	21	7	7	156
16	Produk Fisik (Tangibles)	Pelayanan dermaga	0	21	22	3	4	140
17		Peralatan bongkar muat	0	16	25	4	5	148
18		Peralatan pergudangan	0	17	23	5	5	148
19		Lapangan penumpukan	0	15	24	5	6	152
20		Fasilitas penunjang pelabuhan (jalan, sanitasi, dan pemadam kebakaran)	0	0	14	22	14	200

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa tingkat kepentingan dari beberapa variable lebih tinggi bobotnya daripada tingkat kinerja, namun ada beberapa variable yang bobot tingkat kinerja lebih tinggi daripada tingkat kepentingan. Variabel yang bobot tingkat kepentingan lebih tinggi daripada tingkat kinerja diantaranya adalah kehandalan (*Realibility*), daya tanggap (*Responsiveness*), dan jaminan (*Assurance*). Sedangkan variable yang bobot

tingkat kinerja lebih tinggi daripada tingkat kepentingan diantaranya empati (*Emphaty*) dan penampilan fisik (*Tangibles*).

Analisis Tingkat Kesesuaian

Perhitungan antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan dihasilkan nilai perbandingan tingkat kinerja dan tingkat kepentingan yang disebut juga dengan tingkat kesesuaian.

Tabel 4.3 Nilai Kesesuaian Antara Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja

No	Variabel	Atribut	Tk. Kepentingan	Tk. Kinerja	Tk. Kesesuaian	Prioritas
1	Kehandalan (Realibility)	Ketepatan waiting time	213	188	88,26%	3
2		Ketepatan approaching time	217	177	81,56%	7
3		Ketepatan berthing time	212	169	79,71%	10
4	Daya Tanggap (Responsive ness)	Kesigapan petugas untuk menanggapi rencana kedatangan kapal	215	195	90,69%	2
5		Kesigapan petugas pelabuhan memberikan jasa pandu	216	181	83,79%	4
6		Kesigapan petugas dalam memberikan jasa tambat	214	176	82,24%	6
7		Kesigapan petugas dalam melakukan bongkar/muat barang	218	176	80,73%	9
8		Kesigapan petugas menginformasikan dan mengatasi ketika ada gangguan operasional	219	177	80,82%	8
9		Kesigapan petugas dalam menerima complain/keluhan konsumen	211	176	83,41%	5
10	Jaminan (Assurance)	Jaminan keamanan saat kapal dalam panduan	217	142	65,43%	19
11		Jaminan keamanan kapal ketika melakukan tambat	218	145	66,51%	18

12		Jaminan keamanan barang atas kerusakan atau hilang	216	155	71,75%	13
13		Jaminan keselamatan awak kapal	215	163	75,81%	11
14	Empati (Emphaty)	Perhatian jasa pelabuhan terhadap keinginan konsumen	211	147	69,66%	16
15		Perhatian dalam memberikan informasi terhadap konsumen	210	156	74,28%	12
16	Produk Fisik (Tangibles)	Pelayanan dermaga	214	140	65,42%	20
17		Peralatan bongkar muat	214	148	69,15%	17
18		Peralatan pergudangan	211	148	70,14%	15
19		Lapangan penumpukan	212	152	71,69%	14
20		Fasilitas penunjang pelabuhan (jalan, sanitasi, dan pemadam kebakaran)	213	200	93,89%	1
Total			4286	3311		
Rata-Rata			214,3	165,5		

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Nilai dari analisis tingkat kesesuaian dari masing-masing atribut ini dapat diperingkatkan dari peringkat yang tertinggi sampai peringkat terendah. Semakin tinggi peringkat menunjukkan pelayanan yang dilakukan oleh PT TPS sesuai dengan harapan dan kepentingan pelanggan. Sedangkan semakin rendah prioritas menunjukkan bahwa baik tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dari pelayanan yang dilakukan oleh PT TPS belum sesuai dengan harapan dan kepentingan pelanggan.

Berdasarkan tabel diatas tingkat kesesuaian dari atribut pelayanan yang memiliki prioritas tertinggi adalah Fasilitas penunjang pelabuhan (jalan, sanitasi dan pemadam kebakaran) yaitu 93,89%,sedangkan tingkat kesesuaian yang memiliki prioritas terendah adalah atribut pelayanan dermaga yaitu sebesar 65,42%.

Menurut Engel (1990), fasilitas adalah sesuatu yang memudahkan konsumen dalam mengkonsumsi jasa. Atau dapat diartikan pula sebagai sumberdaya fisik yang harus ada sebelum jasa dapat ditawarkan kepada konsumen (Tjiptono, 1996). Fasilitas akan

berpengaruh terhadap efisiensi perusahaan pembentukan laba perusahaan dan kelangsungan hidup perusahaan. Bisnis jasa pelayaran (containership) meliputi wilayah geografis yang luas, karena bersifat antar negara dan benua, sehingga untuk dapat memenuhi harapan pengguna jasa diperlukan fasilitas– fasilitas pendukung untuk menunjang kualitas pelayanan yang diberikan (Brooks, 1991). Pesatnya kemajuan teknologi ikut mendorong pelaku jasa pelayaran untuk ikut meningkatkan fasilitas yang ditawarkan kepada pelanggan agar unggul dalam persaingan global. Menurut Engel (1990) penggunaan teknologi dalam rangka mewujudkan fasilitas pelayanan yang memadai dan memuaskan bagi masyarakat modern yang makin kompleks dewasa ini merupakan suatu tuntutan mutlak. Brooks (1991) selanjutnya mengemukakan, fasilitas-fasilitas yang ditawarkan kepada eksportir (shipper) tersebut sebagai strategi untuk meningkatkan keunggulan bersaing, pelayanan yang berbeda, nilai tambah pelayanan, manajemen yang penuh kualitas.

Analisis Diagram Kartesius

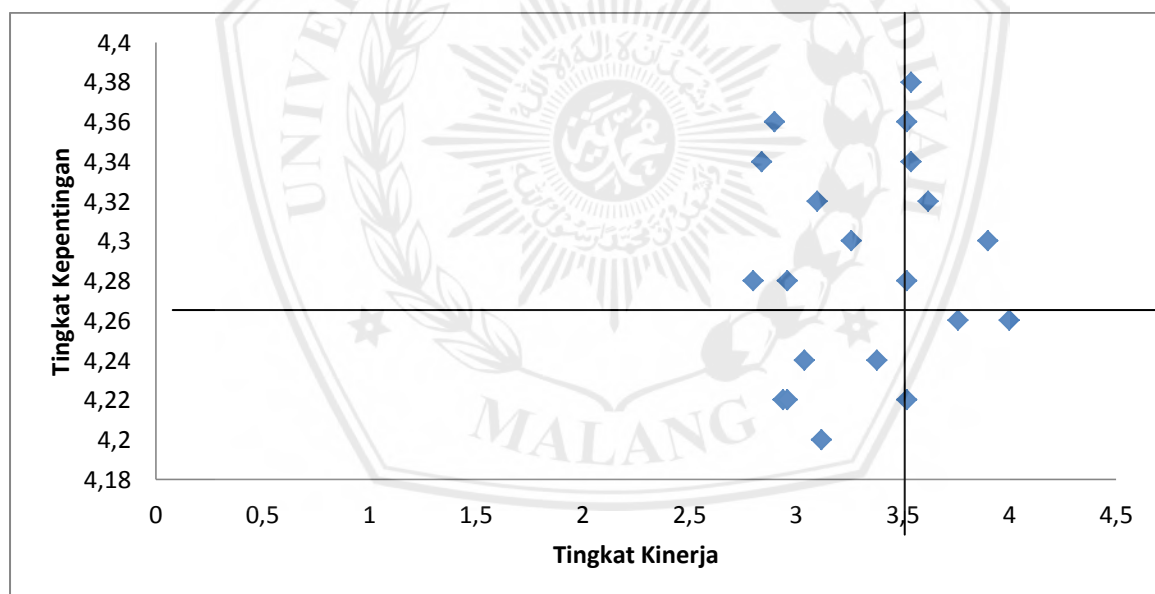
Diagram kartesius digunakan untuk menentukan kualitas pelayanan dari PT TPS. Berdasarkan hasil perhitungan nilai rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja maka skor rata-rata untuk tingkat kepentingan sebesar 4,286 dan tingkat kinerja sebesar 3,311. Untuk atribut yang memiliki total bobot dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang melebihi skor rata-rata berarti memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang tinggi. Untuk lebih jelasnya disajikan dalam tabel 4.4.

Tabel 4.4 Rataan Penilaian Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja

No	Atribut	Rata-rata Tk. Kepentingan	Rata-rata Tk. Kinerja
1	Ketepatan waiting time	4,26	3,76
2	Ketepatan approaching time	4,34	3,54
3	Ketepatan berthing time	4,24	3,38
4	Kesigapan petugas untuk menanggapi rencana kedatangan kapal	4,30	3,9
5	Kesigapan petugas pelabuhan memberikan jasa pandu	4,32	3,62
6	Kesigapan petugas dalam memberikan jasa tambat	4,28	3,52
7	Kesigapan petugas dalam melakukan bongkar/muat barang	4,36	3,52
8	Kesigapan petugas untuk menginformasikan dan mengatasi ketika ada gangguan operasional	4,38	3,54
9	Kesigapan petugas dalam menerima complain/keluhan konsumen	4,22	3,52
10	Jaminan keamanan saat kapal dalam panduan	4,34	2,84

11	Jaminan keamanan kapal ketika melakukan tambat	4,36	2,90
12	Jaminan keamanan barang atas kerusakan atau hilang	4,32	3,10
13	Jaminan keselamatan awak kapal	4,30	3,26
14	Perhatian jasa pelabuhan terhadap keinginan konsumen	4,22	2,94
15	Perhatian dalam memberikan informasi terhadap konsumen	4,20	3,12
16	Pelayanan dermaga	4,28	2,80
17	Peralatan bongkar muat	4,28	2,96
18	Peralatan pergudangan	4,22	2,96
19	Lapangan penumpukan	4,24	3,04
20	Fasilitas penunjang pelabuhan (jalan, sanitasi, dan pemadam kebakaran)	4,26	4,00
Rata-rata		4,286	3,311

Dari table diatas dapat dilihat bahwa dari ke-20 total rataan tingkat kinerja terdapat sepuluh atribut yang melebihi skor rataan,sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja PT TPS dalam melaksanakan kesepuluh atribut tersebut dinilai baik oleh konsumen.



Gambar 4.1
Diagram Kartesius

Kesembilan atribut itu adalah ketepatan waiting time (3,76), ketepatan approaching time (3,54), ketepatan berthing time (3,38), kesigapan petugas untuk menanggapi rencana kedatangan kapal (3,9), kesigapan petugas pelabuhan memberikan jasa pandu (3,62), kesigapan petugas dalam memberikan jasa tambat (3,52), kesigapan petugas dalam melakukan bongkar/muat barang (3,52), kesigapan petugas untuk menginformasikan dan mengatasi ketika ada gangguan operasional (3,54), kesigapan petugas dalam menerima

complain/keluhan konsumen (3,52), dan fasilitas penunjang pelabuhan (4,00), sedangkan total bobot sisanya adalah total bobot yang berada dibawah total rataan.

Untuk tingkat kepentingan terdapat sembilan atribut yang total bobotnya melebihi skor rataan. Kesembilan atribut tersebut adalah ketepatan approaching time (4,34), kesigapan petugas untuk menanggapi rencana kedatangan kapal (4,30), kesigapan petugas pelabuhan memberikan jasa pandu (4,32), kesigapan petugas dalam memberikan jasa tambat (3,52), kesigapan petugas dalam melakukan bongkar/muat barang (4,36), kesigapan petugas untuk menginformasikan dan mengatasi ketika ada gangguan operasional (4,38), jaminan keamanan saat kapal dalam panduan (4,34), jaminan keamanan kapal ketika melakukan tambat (4,36), jaminan keamanan barang atas kerusakan atau hilang (4,32), dan jaminan keselamatan awak kapal (4,30). Kesepuluh atribut ini perlu diperhatikan oleh PT TPS karena memiliki total bobot diatas total rataan, sehingga dianggap penting menurut konsumen, sedangkan total bobot sisanya adalah total bobot yang berada di bawah total rataan.

Diagram kartesius diatas (Gambar 4.1) menjabarkan letak-letak atribut yang menjadi patokan dari kepuasan pelanggan/konsumen perusahaan TPS yang terbagi menjadi 4 bagian. Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Menunjukkan faktor atau karakteristik yang mempengaruhi kepuasan pelanggan TPS di kuadran ini dan perawatan harus diprioritaskan oleh perusahaan, karena keberadaan faktor-faktor ini dianggap oleh klien sebagai sangat penting, sedangkan tingkat penerapannya belum memuaskan.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran A adalah :

- a. Perhatian jasa pelabuhan terhadap keinginan konsumen
- b. Perhatian dalam memberikan informasi terhadap konsumen
- c. Pelayanan dermaga
- d. Peralatan bongkar muat
- e. Peralatan pergudangan
- f. Lapangan penumpukan

2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Menunjukkan faktor atau karakteristik yang mempengaruhi kepuasan pelanggan TPS di kuadran ini, karena tingkat penerapannya umumnya sejalan dengan minat dan harapan pelanggan untuk memuaskan pelanggan.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran B adalah :

- a. Ketepatan waiting time
 - b. Ketepatan berthing time
 - c. Kesigapan petugas dalam memberikan jasa tambat
 - d. Kesigapan petugas dalam menerima complain/keluhan konsumen
 - e. Fasilitas penunjang pelabuhan (jalan, sanitasi, dan pemadam kebakaran)
3. Kuadran C (Prioritas Rendah)
- Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan TPS di kuadran ini masih dianggap kurang penting bagi pelanggan, sementara kualitas layanannya normal atau cukup. Faktor-faktor dalam kuadran C ini adalah:
- a. Jaminan keamanan saat kapal dalam panduan
 - b. Jaminan keamanan kapal ketika melakukan tambat
 - c. Jaminan keamanan barang atas kerusakan atau hilang
 - d. Jaminan keselamatan awak kapal
4. Kuadran D (Berlebihan)
- Ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan TPS dalam kuadran ini dianggap berlebihan dalam pelaksanaannya, terutama karena pelanggan tidak menganggap terlalu penting untuk keberadaan faktor-faktor ini, tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik oleh TPS, sehingga sangat memuaskan, tetapi akan kurang efektif. Dalam hal ini, beberapa faktor dimasukkan, yaitu:
- a. Ketepatan approaching time
 - b. Kesigapan petugas untuk menanggapi rencana kedatangan kapal
 - c. Kesigapan petugas pelabuhan memberikan jasa pandu
 - d. Kesigapan petugas dalam melakukan bongkar/muat barang
 - e. Kesigapan petugas untuk menginformasikan dan mengatasi ketika ada gangguan operasional

Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan PT TPS

Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk. Sehingga kepuasan konsumen PT TPS terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan dapat diketahui nilainya dengan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

Tabel 4.5 Perhitungan Tingkat Kepuasan Pelanggan

No	Rata-rata Tingkat Kepentingan (Y)	Importance Weighting Factor (persen)	Rata-rata Tingkat Kinerja (X)	Weighted Score (WS)
1	4,26	4,96	3,76	18,64
2	4,34	5,06	3,54	17,91
3	4,24	4,94	3,38	16,69
4	4,30	5,01	3,90	19,53
5	4,32	5,03	3,62	18,20
6	4,28	4,99	3,52	17,56
7	4,36	5,08	3,52	17,88
8	4,38	5,10	3,54	18,05
9	4,22	4,92	3,52	17,31
10	4,34	5,06	2,84	14,37
11	4,36	5,08	2,90	14,73
12	4,32	5,03	3,10	15,59
13	4,30	5,01	3,26	16,33
14	4,22	4,92	2,94	14,46
15	4,20	4,89	3,12	15,25
16	4,28	4,99	2,80	13,97
17	4,28	4,99	2,96	14,77
18	4,22	4,92	2,96	14,56
19	4,24	4,94	3,04	15,01
20	4,26	4,96	4,00	19,84
Total	85,72		66,22	
Weighted Total				330,65
Satisfaction Index				66,13%

Berdasarkan nilai CSI didapat hasil bahwa indeks kepuasan konsumen PT TPS sebesar 66,13% atas 0,66. Indeks kepuasan tersebut berada pada rentang nilai CSI yaitu $60\% < \text{satisfaction index} \leq 80\%$ = puas, yang berarti secara keseluruhan konsumen PT TPS merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT TPS.

Berdasarkan tabel analisis tingkat kepuasan dapat diketahui bahwa dari 20 faktor yang digunakan untuk mengukur kinerja jasa layanan PT TPS diketahui bahwa secara umum pelanggan sudah merasa cukup puas dengan kinerja layanan yang dilakukan perusahaan. Selanjutnya dari perhitungan tingkat kesesuaian konsumen dilakukan analisis menggunakan diagram kartesius yang bertujuan untuk menilai seluruh dimensi kinerja perusahaan jasa pelayanan PT TPS berdasarkan harapan konsumen. Diagram ini juga akan dapat menentukan posisi masing-masing dimensi pelayanan sehingga dapat diketahui strategi pelayanan yang harus dijalankan oleh PT TPS di masa yang akan datang. Kinerja pelayanan PT TPS merupakan alat ukur dalam menentukan tingkat pencapaian keberhasilan kinerja perusahaan

dalam memberikan layanan kepada konsumennya yang merupakan alat untuk mengetahui dampak dari suatu kebijakan yang telah dilakukan serta terciptanya pelayanan Terminal Petikemas Surabaya yang efektif dan efisien.

Kepuasan pelanggan PT TPS adalah tingkat perasaan yang timbul antara harapan dan layanan yang diterima tingkat kepuasan merupakan fungsi perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, pelanggan akan kecewa. Tetapi bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Menurut Triatmodjo (2009) kepuasan pelanggan PT TPS merupakan tingkat yang dirasakan pelanggan sebagai hasil perbandingan antara kinerja aktual produk (*perceived performance*) dengan harapan pelanggan (*response expectations*). Definisi ini menunjukkan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dengan kinerja atau hasil yang dirasakan. Dengan kata lain kepuasan pelanggan adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pelanggan. Bila yang diterima sama atau bahkan lebih dari harapannya, pelanggan akan puas.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan layanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh layanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Dengan berpedoman pada hal itu diharapkan manajemen PT TPS, sebagai penyelenggara layanan publik yang dalam pelaksanaan tugasnya senantiasa bersinggungan langsung dengan konsumen, senantiasa mencari feed back atau membuka diri dengan segala kritik guna mengevaluasi diri terhadap bentuk layanan yang sudah dilakukan, untuk selanjutnya memperbaiki diri dan mencari solusi untuk perbaikan layanan lebih lanjut (Oliver, 2003).

Waktu pelayanan Petikemas di Terminal Petikemas Surabaya merupakan unjuk kerja (kinerja) yang sangat menentukan pada penilaian keberhasilan sebuah pelabuhan dalam memberikan pelayanan kepada konsumennya. Penelitian terhadap waktu pelayanan ini secara terus menerus dilakukan terutama oleh pihak operator Terminal Petikemas Surabaya dengan memantau pada tiap fasilitas pelayanan petikemas utama yang dimiliki seperti di dermaga, dan lapangan penumpukan. Pencatatan waktu pelayanan ini dilakukan secara manual dan komputeris. Lama pelayanan dermaga merupakan unjuk kerja dari peralatan container crane (CC). Waktu yang digunakan CC dalam 1 jam bervariasi yaitu : 23 s/d 36 box petikemas (Singapore Port) sehingga jumlah petikemas yang melewati dermaga 40 box per meter panjang dermaga. Apabila angka ini sudah tercapai maka dianggap kinerja dermaga sudah optimal. Untuk faktor ketepatan waiting time dan ketepatan berthing time penerapannya sudah

sejalan dengan minat dan harapan pelanggan untuk memuaskan pelanggan. Sedangkan factor ketepatan approaching time pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik oleh TPS sehingga saat memuaskan.

PENUTUP

Berdasarkan hasil analisa dan pengolahan data kuesioner, disimpulkan bahwa untuk kegiatan ekspor dan impor buah terdapat 2 variabel yang tingkat kinerjanya lebih tinggi daripada tingkat kepentingan diantaranya empati dan penampilan fisik. Variabel yang tingkat kepentingan lebih tinggi daripada tingkat kinerja diantaranya kehandalan, daya tanggap dan jaminan. Atribut dengan prioritas tertinggi adalah fasilitas pelabuhan (jalan, sanitasi dan pemadam kebakaran) dengan persentasenya 93,89% dan atribut dengan prioritas terendah adalah atribut pelayanan dermaga dengan persentase 65,42%. Secara keseluruhan berarti pihak pengguna jasa dalam hal ini adalah eksportir dan importer buah adalah konsumen yang merasa puas terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh PT TPS. Pengguna jasa PT TPS untuk kegiatan ekspor dan impor buah sudah cukup puas dengan kinerja pelayanan yang ada baik itu dalam aspek pelayanan, sumberdaya manusia, penampilan fisik, serta berbagai peran setiap divisi yang ada diperusahaan tersebut.

Beberapa rekomendasi yang diarahkan ke perusahaan agar kinerja lebih baik lagi diantaranya yakni analisa kepuasan pelanggan sebaiknya dilakukan secara bertahap untuk dapat dipantau dan segera diperbaiki apabila ada yang kurang dari pelayanan PT TPS, operator yang bertugas khususnya dalam hal pelayanan sebaiknya diberikan pendidikan dan pelatihan yang berhubungan dengan segala factor yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan seperti pelatihan komunikasi, pemasaran ataupun public relations agar pelanggan tidak beralih ke perusahaan yang lain dan yang terakhir sekiranya memberikan penghargaan kepada pihak manajemen/karyawan yang sudah melaksanakan kewajiban dengan baik dan memberikan sanksi kepada pihak manajemen/karyawan apabila ada yang melanggar prosedur dalam perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amir M.S., 1979. *Petikemas (Masalah dan Aplikasinya)*. PT. Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta.
- Amir, M.S. 1992. *Ekspor Impor : Teori dan Penerapannya*. Pustaka Binaman Pressindo
- Anderson, E.W.; D.L. Sherrell.1996. "The Role of Effect in Customer Satisfaction Judgement of Credence Based Service." *Journal of Business Research*, Vol.37,71-88
- Arifin AM, D Gemina, dan E Silaningsih. 2015. *Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang pada Fasilitas Pelayanan Bus Transjakarta Berbasis Standar Pelayanan Minimal (SPM)*. Jurnal Sosial Humaniora Fakultas Ekonomi. Universitas Djuanda. Bogor.
- Brooks, M.R. 1991. *International Competiveness Assesing and Exploring Competitive Advantage by Ocean Container Carriers*. Logistics and Transportation Review. Vol 24.
- Engel, J.F., R.D. Blackwell, dan P.W. Miniard. 1994. *Perilaku Konsumen*. Jilid 1. Edisi Keenam. Binarupa Aksara. Jakarta.
- Handajani, M. 2004. *Analisis Kinerja Operasional Bongkar Muat Peti Kemas Pelabuhan Tanjung Emas*. Jurnal Transportasi. 4 (1): 1-12.
- Hermanto, A. 2008. *Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Terminal Petikemas Semarang*. MTS. Undip. Semarang.
- Irawan, H. 2003. *Indonesian Customer Satisfaction*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Kotler, P. 2000. *Manajemen Pemasaran Edisi Kesepuluh. Strategic Marketing for Educational Institution*. PT. Prenhallindo. Jakarta.
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran Edisi Millenium II*. Teguh (Penterjemah). PT. Prenhallindo. Jakarta.
- Lamidi, 2006. *Analisis Kebutuhan Container Yard pada Kondisi Sibuk (Studi Kasus Pelabuhan Tanjung Emas Semarang)*. MTS. Undip. Semarang.
- Lovelock, C.H. dan L.K. Wright. 2005. *Pemasaran Jasa*. Edisi Bahasa Indonesia. Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Lukman, Nur Hakim. 2011. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Kawasaki Motor Ninja*. Skripsi pada Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen. Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Nazir, M. 1988. *Metode Penelitian Cetakan 3*. PT. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Nazir, M. 2005. *Metode Penelitian*. PT. Ghalia Indonesia. Bogor.

- Oliver, D. H. 2003. *Total Quality Service, Principle, Practices, and Implimentation*. Delray Beachm: St. Lucie Press.
- Rangkuti, F. 2006. *Measuring Customer Satisfaction : Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Santoso, Singgih. 2001. *SPSS versi II, Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Simamora, B. 2002. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Simamora, B. 2004. *Riset Pemasaran Falsafah, Teori dan Aplikasi*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Siswadi. 2005. *Kajian Kinerja Peralatan Bongkar Muat Petikemas di Terminal Petikemas Semarang (TPKS)*. MTS. Undip. Semarang
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. CV. Alfabeta. Bandung.
- Sumarwan, U. 2002. *Perilaku, Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. PT. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Supriyono, (2010). *Analisa Pelayanan Bongkar Muat Petikemas yang Optimal pada Terminal Petikemas*. MTS. Undip. Semarang.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Andi. Yogyakarta.
- Triatmodjo, B. 2009. *Perencanaan Pelabuhan*. Yogyakarta: Beta Offset.
- Umar, H. 2002. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

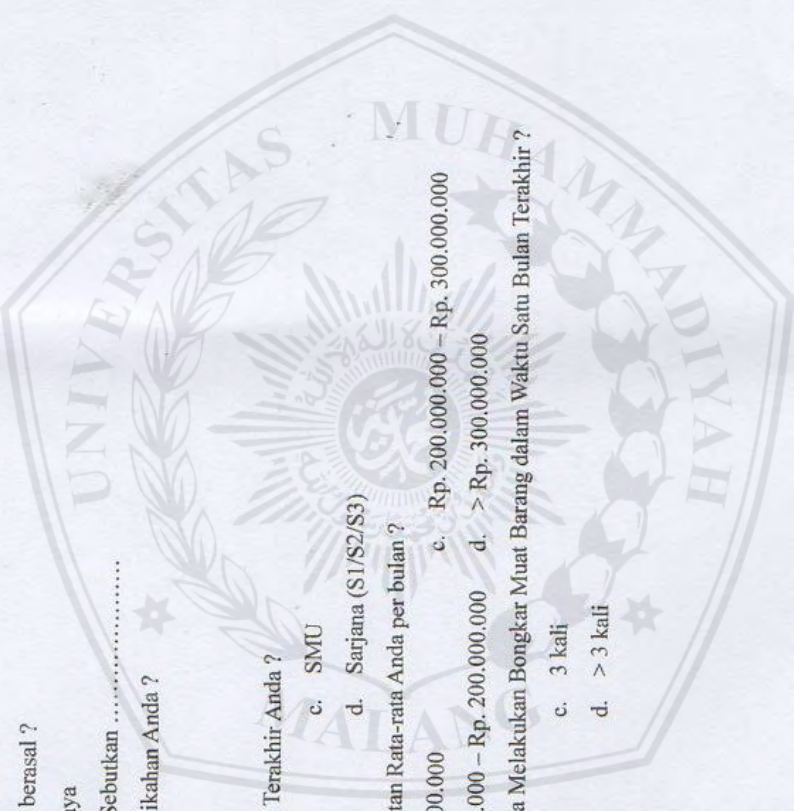
Analisis Tingkat Kepuasan Eksportir dan Importir Buah Terhadap Kualitas Pelayanan PT. TPS

No. Responden :
Hari/Tanggal Pengisian :

Saya, **Rinda Avriza** adalah Mahasiswa S2 Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Malang yang sedang melakukan penelitian dalam kaitannya dengan penyusunan thesis yang berjudul **Analisis Tingkat Kepuasan Eksportir dan Importir Buah Terhadap Kualitas Pelayanan PT. TPS**. Kuisisioner ini semata-mata ditujukan hanya untuk kepentingan akademik sebagai salah satu syarat kelulusan studi. Untuk itu, kami mohon kesediaan Anda dengan mengisi kuisisioner ini. Atas kerjasamanya, saya mengucapkan terimakasih.

I. Identitas Responden

1. Nama Responden :
2. Berapa Usia Anda saat ini ?
 - a. 15-25 tahun
 - b. 25-35 tahun
 - c. 35-45 tahun
 - d. 45-50 tahun
3. Jenis Kelamin Anda ?
 - a. Pria
 - b. Wanita

- 
4. Darimana Anda berasal ?
- Kota Surabaya
 - Luar Kota, Sebutkan
5. Apa Status Pernikahan Anda ?
- Lajang
 - Menikah
6. Apa Pendidikan Terakhir Anda ?
- SD
 - SMP
 - SMU
 - Sarjana (S1/S2/S3)
7. Berapa Pendapatan Rata-rata Anda per bulan ?
- < Rp. 100.000.000
 - Rp. 100.000.000 – Rp. 200.000.000
 - Rp. 200.000.000 – Rp. 300.000.000
 - > Rp. 300.000.000
8. Berapa kali Anda Melakukan Bongkar Muat Barang dalam Waktu Satu Bulan Terakhir ?
- 1 kali
 - 2 kali
 - 3 kali
 - > 3 kali

KUESIONER TINGKAT KEPENTINGAN

Petunjuk :

1. Kuesioner tingkat kepentingan digunakan untuk mengetahui seberapa penting atribut mempengaruhi pengguna jasa dalam melakukan kegiatan bongkar muat barang.
2. Kriteria penilaian :
 - 1) Sangat Tidak Penting (STP)
 - 2) Tidak Penting (TP)
 - 3) Cukup Penting (CP)
 - 4) Penting (P)
 - 5) Sangat Penting (SP)

No	Dimensi	Atribut	Tingkat Kepentingan				
			STP	TP	CP	P	SP
1.	Kehandalan (Reliability)	Ketepatan Waiting Time					
2.		Ketepatan Approaching Time					
3.		Ketepatan Berthing Time					
4.		Kesigapan petugas untuk menanggapi rencana kedatangan kapal					
5.	Daya Tanggap (Responsiveness)	Kesigapan petugas pelabuhan memberikan jasa pandu					
6.		Kesigapan petugas dalam memberikan jasa tambat					
7.		Kesigapan petugas dalam melakukan bongkar/muat barang					
8.		Kesigapan petugas untuk menginformasikan dan mengatasi ketika ada gangguan operasional					

KUESIONER TINGKAT KEPUASAN

Petunjuk :

1. Kuesioner tingkat kepuasan digunakan untuk mengetahui seberapa puas pelayanan yang didapatkan pengguna jasa serta mengetahui kepuasan yang anda harapkan dari pelayanan jasa di TPS

2. Kriteria penilaian :

- 1) Sangat Tidak Puas (STP)
- 2) Tidak Puas (TP)
- 3) Cukup Puas (CP)
- 4) Puas (P)
- 5) Sangat Puas (SP)

Dimensi	Atribut	Persepsi					Harapan					Kriteria Penilaian
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Kehandalan (Reliability)	Ketepatan Waktu berlaku menunggu pelayanan pandu di perairan pelabuhan untuk merapat ke dermaga)											1. Sangat Tidak puas : apabila waktu operasional terlambat > 30 menit
												2. Tidak puas : apabila waktu operasional terlambat 15-30 menit
												3. Cukup puas : apabila waktu operasional terlambat 5-15 menit
												4. Puas : apabila waktu operasional terlambat 1-5 menit
												5. Sangat puas : apabila waktu operasional dilaksanakan tepat waktu
	Ketepatan Approaching Time (waktu pemanduan											1. Sangat Tidak puas : apabila waktu operasional terlambat > 30 menit
												2. Tidak puas : apabila waktu operasional terlambat 15-30

	kapal dari tempat kapal berlabuh sampai merapat di dermaga)																		menit	3. Cukup puas : apabila waktu operasional terlambat 5-15 menit 4. Puas : apabila waktu operasional terlambat 1-5 menit 5. Sangat puas : apabila waktu operasional dilaksanakan tepat waktu
	Ketepatan Berthing Time (waktu mulai merapat di dermaga untuk bongkar muat sampai keluar dari dermaga)																		menit	1. Sangat Tidak puas : apabila waktu operasional terlambat > 30 menit 2. Tidak puas : apabila waktu operasional terlambat 15-30 menit 3. Cukup puas : apabila waktu operasional terlambat 5-15 menit 4. Puas : apabila waktu operasional terlambat 1-5 menit 5. Sangat puas : apabila waktu operasional dilaksanakan tepat waktu
Daya Tanggap (Responsiveness)	Kesigapan petugas untuk menanggapi rencana kedatangan kapal																		menit	1. Sangat Tidak puas : apabila petugas menanggapi kedatangan kapal dalam waktu > 15 menit 2. Tidak puas : apabila petugas menanggapi kedatangan kapal dalam waktu 10-15 menit 3. Cukup puas : apabila petugas menanggapi kedatangan kapal dalam waktu 5-10 menit 4. Puas : apabila petugas menanggapi kedatangan kapal dalam waktu 1-5 menit 5. Sangat puas : apabila petugas menanggapi kedatangan kapal tanpa ada waktu tunggu
	Kesigapan petugas pelayanan dalam memberikan jasa pandu																		menit	1. Sangat Tidak puas : apabila petugas memberikan jasa pandu dalam waktu > 15 menit 2. Tidak puas : apabila petugas memberikan jasa pandu dalam waktu 10-15 menit 3. Cukup puas : apabila petugas memberikan jasa pandu dalam waktu 5-10 menit

[illegible]

										jasa dalam waktu 1-5 menit	5. Sangat puas : apabila petugas merespon permintaan pengguna jasa tanpa ada waktu tunggu
Kesigapan petugas dalam menerima complain/keluhan konsumen											1. Sangat Tidak puas : apabila petugas merespon keluhan pengguna jasa dalam waktu > 15 menit 2. Tidak puas : apabila petugas merespon keluhan pengguna jasa dalam waktu 10-15 menit 3. Cukup puas : apabila petugas merespon keluhan pengguna jasa dalam waktu 5-10 menit 4. Puas : apabila petugas merespon keluhan pengguna jasa dalam waktu 1-5 menit 5. Sangat puas : apabila petugas merespon keluhan pengguna jasa tanpa ada waktu tunggu
Jaminan (Assurance)	Jaminan keamanan saat kapal dalam panduan										1. Sangat Tidak puas : apabila tidak ada petugas yang menjaga keamanan kapal 2. Tidak puas : apabila ada satu petugas yang menjaga keamanan kapal 3. Cukup puas : apabila ada dua petugas yang menjaga keamanan kapal 4. Puas : apabila apabila ada tiga petugas yang menjaga keamanan kapal 5. Sangat puas : apabila ada empat petugas yang menjaga keamanan kapal
	Jaminan keamanan kapal ketika melakukan tambat										1. Sangat Tidak puas : apabila tidak ada petugas yang menjaga keamanan kapal ketika melakukan tambat 2. Tidak puas : apabila ada satu petugas yang menjaga keamanan kapal ketika melakukan tambat 3. Cukup puas : apabila ada dua petugas yang menjaga keamanan kapal ketika melakukan tambat 4. Puas : apabila apabila ada tiga petugas yang menjaga keamanan kapal ketika melakukan tambat

CV. ALAM JAYA MAKMUR	BUAH ANGGUR	PROCESADORA LARAN S.A.C
CV. ANEKA USAHA SEJATI	BUAH ANGGUR	EXPORTADORA FRUITAMERICA S.A
CV. BAWANG MAS 99	BUAH ANGGUR	XIAMEN QIJIAHUI TRADE CO., LTD
CV. BERSINAR DAMAI	BUAH ANGGUR	AGRICOLA LAS MARIAS SAC
CV. BIANGLALA SEJAHTERA	BUAH ANGGUR	AGROFRUTA S. A.
CV. BUMI MAS SENTOSA	BUAH ANGGUR	TONGHAI QINGQUAN AGRICULTURAL IMPORT & EXPORT CO.,
CV. CAKRA BUANA KENCANA	BUAH ANGGUR	YUNNAN TONGHAI LONGYE VEGETABLES CO.,LTD
CV. CHERRY FRUIT	BUAH ANGGUR	SOUTHERN PRODUCE TRADERS PTY LTD
CV. GEMILANG BENTANI	BUAH ANGGUR	Agricola Arantxa Sociedad Anonima
CV. HASBANNA JAYA	BUAH ANGGUR	TONGHAI QINGQUAN AGRICULTURAL IMPORT AND EXPORT CO
CV. HIJAU SEMESTA ALAM	BUAH ANGGUR	Sociedad Agricola Saturno S.A.
CV. INTI ANUGERAH PERSADA	BUAH ANGGUR	YUNNAN TONGHAI LONGYE VEGETABLE CO.,LTD.
CV. IVAN BUAH	BUAH ANGGUR	SOCIEDAD EXPORTADORA VERFRUIT SA
CV. KUDA MAS	BUAH ANGGUR	SOCIEDAD AGRICOLA RAPEL S A C
CV. MAKMUR ABADI JAYA	BUAH ANGGUR	YUNNAN YUYUAN FRUITS AND VEGETABLES CO.,LTD
CV. MULIA AGUNG PERDANA	BUAH ANGGUR	EXPORTADORA FRUTAMERICA S.A
CV. PENUH BERKAH	BUAH ANGGUR	NAFENG COUNTY NANYANG FRUITS CO.,LTD
CV. PURNAMA TERBIT	BUAH ANGGUR	SOCIEDAD AGRICOLA SATURNO SA
CV. SANDI BUAH	BUAH ANGGUR	EXPORTADORA VERFRUT S. A
CV. SARI BUAH SEJAHTERA	BUAH ANGGUR	TONGHAI BOTAI AGRICULTURAL IMPORT & EXPORT CO.,LTD
CV. SENTRA AGUNG	BUAH ANGGUR	Qingdao International Tradelink Co.,Ltd
CV. SINAR ABADI MAKMUR	BUAH ANGGUR	HERMONO PRODUCE INC
CV. SK FRESH INDONESIA	BUAH ANGGUR	YUNNAN YUYUAN FRUITS AND VEGETABLES CO., LTD
CV. SUMBER MITRA SUKSES	BUAH ANGGUR	YUNNAN JU ANG IMPORT AND EXPORT CO., LTD
CV. TIGA SAUDARA	BUAH ANGGUR	YUNNAN YUYUAN FRUIT AND VEGETABLES CO., LTD
PT.GLOBAL BUAH UTAMA	BUAH ANGGUR	AGRICOLA LAS MARIAS S.A.C.
CV. ALAM JAYA MAKMUR	BUAH APEL	SHANDONG GOODFARMER HONEST MAN FRUIT CO.,LTD

CV. ANDALAN AGRO MULIA	BUAH APEL	QIXIA TIANYU FRUITS CO., LTD
CV. ANEKA USAHA SEJATI	BUAH APEL	ONEONTA TRADING CORPORATION
CV. BAWANG MAS 99	BUAH APEL	SHANGHAI TAIYI INTERNATIONAL TRADE CO., LTD.
CV. BERSINAR DAMAI	BUAH APEL	PENGLAI LIANSHENG FRUIT & VEGETABLE CO.,LTD
CV. BIANGLALA SEJAHTERA	BUAH APEL	Yunnan Shengpin Fruit And Vegetable Import & Expor
CV. BUANA DEWATAMA	BUAH APEL	Haiyang Chiangmai Thai Agri-Products CO., LTD
CV. BUMI MAS SENTOSA	BUAH APEL	Shandong Supperme Import & Export CO.,LTD
CV. CAKRA BUANA KENCANA	BUAH APEL	QIXIA DEFENG FOOD CO LTD
CV. CHERRY FRUIT	BUAH APEL	LAIWU TAIFENG FOODS CO., LTD
CV. CITRA MEGA JAYA	BUAH APEL	SHAANXI BAOLIAN FRUIT PRODUCT LIMITED COMPANY
CV. ERA JAYA AGUNG	BUAH APEL	LONGKOU PANASIA FRUITVEG CO.,LTD
CV. FORTUNE FRESH	BUAH APEL	LONTRUE CO.,LTD
CV. HASBANNA JAYA	BUAH APEL	LONGKOU HWAISHIHUINING FRUIT&VEG CO.,LTD
CV. INDOJAYA NUSANTARA	BUAH APEL	LONGKOU DONGYIN FRUIT & VEGETABLE CO.,LTD
CV. INTI ANUGERAH PERSADA	BUAH APEL	YANTAI QUANYUAN FOOD CO.,LTD
CV. IVAN BUAH	BUAH APEL	SHANDONG GOODFARMER HONEST MAN FRUIT CO., LTD
CV. KUDA MAS	BUAH APEL	SHANDONG QIXIA SHIDA FRUITS REFRIGERATION CO.,LTD
CV. LENTERA MAS	BUAH APEL	EXSA ASIA FRUIT IMPORTERS SDN BHD
CV. MAKMUR ABADI JAYA	BUAH APEL	SHANDONG GOODFARMER HONEST MAN FRUIT CO.,LTD
CV. PENUH BERKAH	BUAH APEL	WENDENG HUIHENG IMPORT AND EXPORT CO., LTD.
CV. PURNAMA TERBIT	BUAH APEL	PENGLAI RUNYING FRUIT AND VEGETABLE CO.,LTD
CV. SANDI BUAH	BUAH APEL	LONTRUE CO.,LTD
CV. SARI BUAH SEJAHTERA	BUAH APEL	PENGLAI RUNYING FRUIT AND VEGETABLE CO.,LTD
CV. SINAR ABADI MAKMUR	BUAH APEL	QIXIA LUYUAN FRUITS AND VEGETABLES CO.,LTD
CV. SK FRESH INDONESIA	BUAH APEL	PENGLAI LIANSHENG FRUIT & VEGETABLE CO., LTD
CV. SUMBER MITRA SUKSES	BUAH APEL	SHANDONG GOODFARMER HONEST MAN FRUIT CO.,LTD
CV. TIGA SAUDARA	BUAH APEL	LONTRUE CO., LTD

PT.ANEKA SUKSES PERSADA	BUAH APEL	YANTAI QUANYUAN FOOD CO.,L TD.
PT.SINAR HARAPAN BERSATU	BUAH APEL	EVER GOOD CORPORATION
CV. PURNAMA TERBIT	BUAH JERUK	KWEK GLOBAL PTE LTD
CV. SARI BUAH SEJAHTERA	BUAH JERUK	SONAC SOCIETE NATIONALE DU COMMERCE
CV. ERA JAYA AGUNG	BUAH JERUK KEPROK	CHASE INTERNATIONAL
CV. ALAM JAYA MAKMUR	BUAH JERUK KINO	CHASE INTERNATIONAL
CV. CHERRY FRUIT	BUAH JERUK KINO	AL MAKKAH TRADERS
CV. ERA JAYA AGUNG	BUAH JERUK KINO	NATIONAL FRUIT PROCESSING FACTORY
CV. GEMILANG BENTANI	BUAH JERUK KINO	ZAHID KINNOW GRADING AND WAXING PLANT
CV. HASBANNA JAYA	BUAH JERUK KINO	SHAHEEN ENTERPRISES
CV. INTI ANUGERAH PERSADA	BUAH JERUK KINO	NATIONAL FRUIT PROCESSING FACTORY
CV. IVAN BUAH	BUAH JERUK KINO	NATIONAL FRUIT PROCESSING FACTORY
CV. PENUH BERKAH	BUAH JERUK KINO	ZAHID KINNOW GRADING & WAXING PLANT
CV. PURNAMA TERBIT	BUAH JERUK KINO	CHASE INTERNATIONAL
CV. SANDI BUAH	BUAH JERUK KINO	AL MAKKAH TRADERS
CV. SARI BUAH SEJAHTERA	BUAH JERUK KINO	SHAHEEN ENTERPRISES
CV. ALAM JAYA MAKMUR	BUAH JERUK LEMON	FRESHWORLD (PTY) LTD OB WISMETTAC FOODS INC
CV. BERSINAR DAMAI	BUAH JERUK LEMON	FUHUIDA CO.,LTD
CV. BUANA DEWATAMA	BUAH JERUK LEMON	Menas Mersin Zirai Urunler Isl. Ihr. San. Ve. Tic.
CV. CAKRA BUANA KENCANA	BUAH JERUK LEMON	BAO SHAN Y W FRUIT AND VEGETABLES IMP & EXP CO LTD
CV. CHERRY FRUIT	BUAH JERUK LEMON	XIAMEN RAINBOW FRUITS CO., LTD
CV. ERA JAYA AGUNG	BUAH JERUK LEMON	AKSUN TARIMSAL URUNLERI ITH.IHR SAN.VE TIC.A.S
CV. GUNUNG MAS	BUAH JERUK LEMON	GREAT-SUN FOODS CO.,LTD
CV. HASBANNA JAYA	BUAH JERUK LEMON	QINGDAO YOUTIAN AGRICULTURE DEVELOP CO.,LTD
CV. HIJAU SEMESTA ALAM	BUAH JERUK LEMON	FRESHWORLD (PTY) LTD
CV. INDOJAYA NUSANTARA	BUAH JERUK LEMON	KWEK GLOBAL PTE LTD
CV. INTI ANUGERAH PERSADA	BUAH JERUK LEMON	XIAMEN QIJIAHUI TRADE CO.,LTD

CV. IVAN BUAH	BUAH JERUK LEMON	SAFE FARM EXPORTS (PTY) LTD
CV. KUDA MAS	BUAH JERUK LEMON	FUHUIDA CO.,LTD
CV. MAKMUR ABADI JAYA	BUAH JERUK LEMON	KWEK SUM CHUAN PTE LTD
CV. PENUH BERKAH	BUAH JERUK LEMON	MSN SHIPPING AGENCIES PTE,LTD.
CV. PURNAMA TERBIT	BUAH JERUK LEMON	YUNNAN HENGJIA IMPORT AND EXPORT CO.,LTD
CV. SARI BUAH SEJAHTERA	BUAH JERUK LEMON	KWEK GLOBAL PTE LTD
CV. SENTRA AGUNG	BUAH JERUK LEMON	F.G.F. TRAPANI SRL
CV. SK FRESH INDONESIA	BUAH JERUK LEMON	YUNNAN HENGJIA IMPORT & EXPORT CO., LTD
PT.SINAR HARAPAN BERSATU	BUAH JERUK LEMON	YUNNAN TONGHAI LONGYE VEGETABLES CO.LTD
CV. ALAM JAYA MAKMUR	BUAH JERUK MANDARIN	EXPORTACIONES ARANDA SL
CV. ANEKA USAHA SEJATI	BUAH JERUK MANDARIN	EXPORTACIONES ARANDA SL CTRA NAZARET OLIVA
CV. BAWANG MAS 99	BUAH JERUK MANDARIN	GREAT-SUN FOODS CO., LTD
CV. BERSINAR DAMAI	BUAH JERUK MANDARIN	QIXIA DEFENG FOOD CO.,LTD
CV. CAKRA BUANA KENCANA	BUAH JERUK MANDARIN	TREBOL PAMPA S A
CV. CHERRY FRUIT	BUAH JERUK MANDARIN	QUZHOU HAOJI IMPORT & EXPORT CO., LTD
CV. CITRA MEGA JAYA	BUAH JERUK MANDARIN	GREAT-SUN FOODS CO.,LTD
CV. FORTUNE FRESH	BUAH JERUK MANDARIN	XIAMEN RAINBOW FRUITS CO., LTD.
CV. GEMILANG BENTANI	BUAH JERUK MANDARIN	NANFENG COUNTY YONGLE FRUITS TRADE CO.,LTD
CV. HASBANNA JAYA	BUAH JERUK MANDARIN	TONGHAI QINGQUAN AGRICULTURAL IMPORT & EXPORT CO.,
CV. INDOJAYA NUSANTARA	BUAH JERUK MANDARIN	M/S CHASE INTERNATIONAL
CV. IVAN BUAH	BUAH JERUK MANDARIN	AL MAKKAH TRADERS
CV. KARYA BANGSA	BUAH JERUK MANDARIN	XIAMEN CENYU IMP & EXP CO.,LTD
CV. LANGGENG PUTRA ABADI	BUAH JERUK MANDARIN	NANFENG COUNTY YONGLE FRUITS TRADE CO.,LTD
CV. LENTERA MAS	BUAH JERUK MANDARIN	LIBRES DEL PLATA S.R.L
CV. MAKMUR ABADI JAYA	BUAH JERUK MANDARIN	TONGHAI YUANRUN IMPORT AND EXPORTS CO.,LTD
CV. PENUH BERKAH	BUAH JERUK MANDARIN	ZAHID KINNOW GRADING & WAXING PLANT
CV. PURNAMA TERBIT	BUAH JERUK MANDARIN	QIXIA DEFENG FOOD CO.,LTD

CV. SANDI BUAH	BUAH JERUK MANDARIN	QUZHOU HAOJIE IMPORT & EXPORT CO., LTD
CV. SARI BUAH SEJAHTERA	BUAH JERUK MANDARIN	XIAMEN JIA YU LONG IMPORT & EXPORTS CO LTD
CV. SINAR ABADI MAKMUR	BUAH JERUK MANDARIN	XIAMEN RAINBOW FRUITS CO.,LTD
CV. SUMBER MITRA SUKSES	BUAH JERUK MANDARIN	YUNNAN HENGJIA IMPORT AND EXPORT CO.,LTD.
CV. TIGA SAUDARA	BUAH JERUK MANDARIN	JIANGXI GREEN ORCHARD FRUIT CO., LTD
PT.SINAR HARAPAN BERSATU	BUAH JERUK MANDARIN	XIANGTENG VEGETABLES CO.,LTD
CV. BERSINAR DAMAI	BUAH JERUK MANIS	SONAC SOCIETE NATIONALE DU COMMERCE
CV. ERA JAYA AGUNG	BUAH JERUK MANIS	GREEN EGYPT AGRICULTURAL INVESTMENT CO (AGREEN) O/
CV. INDOJAYA NUSANTARA	BUAH JERUK MANIS	HAMA FOR FOOD INDUSTRIES
CV. KAYU MAS	BUAH JERUK MANIS	HYPER FRESH INTERNATIONAL FOR EXPORT
CV. KUDA MAS	BUAH JERUK MANIS	NUBAFARM AGRICULTURAL DEVELOPMENT CO
CV. PURNAMA TERBIT	BUAH JERUK MANIS	HAMA FOR FOOD INDUSTRIES
CV. TIGA SAUDARA	BUAH JERUK MANIS	AGRO ALEX GROUP CO. FOR AGRICULTURAL
CV. ALAM JAYA MAKMUR	BUAH KELENGKENG	BEST FRUIT CO.,LTD.
CV. ANEKA USAHA SEJATI	BUAH KELENGKENG	BEST FRUIT CO.,LTD.
CV. BAWANG MAS 99	BUAH KELENGKENG	THAI MANYI COMPANY LIMITED
CV. BERSINAR DAMAI	BUAH KELENGKENG	MACHAYOCH CO.,LTD
CV. BIANGLALA SEJAHTERA	BUAH KELENGKENG	YUAN CHENG FRESH CO.,LTD
CV. CHERRY FRUIT	BUAH KELENGKENG	CHAMPION FRUITS COMPANY LIMITED
CV. ERA JAYA AGUNG	BUAH KELENGKENG	BEST FRUIT CO.,LTD.
CV. FORTUNE FRESH	BUAH KELENGKENG	388 INTERTRADE CO.,LTD
CV. HASBANNA JAYA	BUAH KELENGKENG	INTER FRESH CO.,LTD
CV. HIJAU SEMESTA ALAM	BUAH KELENGKENG	PLATINUM FRUITS CO.,LTD
CV. INDOJAYA NUSANTARA	BUAH KELENGKENG	BEST FRUIT CO LTD
CV. IVAN BUAH	BUAH KELENGKENG	GOODWILL AIR-SEA TRANSPORT LTD
CV. KUDA MAS	BUAH KELENGKENG	SUCCESS IMPORT & EXPORT CO.,LTD
CV. LANGGENG PUTRA ABADI	BUAH KELENGKENG	YUAN CHENG FRESH CO., LTD

CV. LENTERA MAS	BUAH KELENGKENG	BEST FRUIT CO LTD
CV. PURNAMA TERBIT	BUAH KELENGKENG	SIAM MERIT PLUS CO LTD
CV. SANDI BUAH	BUAH KELENGKENG	YUAN CHENG FRESH CO., LTD
CV. SARI BUAH SEJAHTERA	BUAH KELENGKENG	MACHAYOCH CO.,LTD
CV. SINAR ABADI MAKMUR	BUAH KELENGKENG	338 INTERTRADE CO.,LTD
CV. TIGA SAUDARA	BUAH KELENGKENG	338 INTER TRADE CO., LTD
PT.SINAR HARAPAN BERSATU	BUAH KELENGKENG	SLV FRESH FRUITS CO.LTD
CV. KUDA MAS	BUAH KIWI	GOLD ANDA AGRICULTURAL TECHNOLOGY DEVELOPMENT CO L
CV. PURNAMA TERBIT	BUAH KIWI	COPEFRUT S A
CV. SARI BUAH SEJAHTERA	BUAH KIWI	O P MONTE SOC COOP
CV. CHERRY FRUIT	BUAH KORMA	ORIENT GROUP
CV. KUDA MAS	BUAH KORMA	NAWA DATES FARM
CV. SARI BUAH SEJAHTERA	BUAH KORMA	ORIENT GROUP
CV. KUDA MAS	BUAH LECI	INTER FRESH CO LTD
CV. BAWANG MAS 99	BUAH PIR	SHANGHAI TAIYI INTERNATIONAL TRADE CO., LTD.
CV. BERSINAR DAMAI	BUAH PIR	SHAANXI BAOLIAN FRUIT PRODUCT LIMITED COMPANY
CV. CHERRY FRUIT	BUAH PIR	HEBEI TIANBO INDUSTRY&TRADE CO.,LTD
CV. FORTUNE FRESH	BUAH PIR	HEBEI JIAHUA AGRICULTURE PRODUCT CO.,LTD
CV. IVAN BUAH	BUAH PIR	LONTRUE CO.,LTD
CV. KUDA MAS	BUAH PIR	SHAANXI BAOLIAN FRUIT PRODUCT LIMITED COMPANY
CV. NUSA AGRO ABADI	BUAH PIR	Chengjiang Hengyang Agriculture Development CO., L
CV. PENUH BERKAH	BUAH PIR	LAIYANG JUNJIE FOODSTUFF CO., LTD
CV. PURNAMA TERBIT	BUAH PIR	LONGKOU Hwashihuining Fruit & Veg CO.,LTD
CV. SARI BUAH SEJAHTERA	BUAH PIR	LONGKOU PANASIA FRUITVEG CO LTD
CV. SINAR ABADI	BUAH PIR	BOTOU PANGLONG FRUITS PRODUCTS RESPONSIBILITY CO.,
CV. SINAR ABADI MAKMUR	BUAH PIR	SHIJIAZHUANG TUFENG TRADING CO.,LTD
CV. SK FRESH INDONESIA	BUAH PIR	YUNNAN CHENGJIANG DELIN FRESH CUT VEGETABLE CO., L

CV. TIGA SAUDARA	BUAH PIR	SHAANXI XIAOPIN LIMITED COMPANY
PT.SINAR HARAPAN BERSATU	BUAH PIR	XIAMEN HONG GUAN TRADE CO., LTD
CV. KUDA MAS	DELIMA	YUNNAN JIN SHENG AGRICULTURE PRODUCTS
CV. SARI BUAH SEJAHTERA	DELIMA	YUNNAN SHENGPIN FRUIT AND VEGETABLE IMP & EXP CO L
CV. IVAN BUAH	SAYURAN WORTEL	WEIFANG NINGDA IMP & EXP CO., LTD
CV. AGUNG ARGOTAMA	SAYURAN WORTEL	GAOMI XIANGYUAN FOODS CO.,LTD
CV. ANEKA USAHA SEJATI	SAYURAN WORTEL	GAOMI XIANGYUAN FOODS CO.,LTD
CV. BERSINAR DAMAI	SAYURAN WORTEL	QIXIA DEFENG FOOD CO.,LTD
CV. BIANGLALA SEJAHTERA	SAYURAN WORTEL	Weifang Summit Import And Export CO.,LTD
CV. CHERRY FRUIT	SAYURAN WORTEL	XIAMEN CENYU IMP & EXP CO., LTD
CV. FORTUNE FRESH	SAYURAN WORTEL	XIAMEN RAINBOW FRUITS CO., LTD.
CV. GEMILANG BENTANI	SAYURAN WORTEL	WEIFANG SUMMIT IMPORT AND EXPORT CO.,LTD
CV. GUNUNG MAS	SAYURAN WORTEL	QINGDAO BLUE SEA FOODS CO.,LTD
CV. HASBANNA JAYA	SAYURAN WORTEL	QIXIA DEFENG FOOD CO.,LTD
CV. INDOJAYA NUSANTARA	SAYURAN WORTEL	WEIFANG XIN XIN FOOD CO.,LTD
CV. INTI ANUGERAH PERSADA	SAYURAN WORTEL	WEIFANG NINGDA IMP & EXP CO.,LTD
CV. IVAN BUAH	SAYURAN WORTEL	XIAMEN CENYU IMP & EXP CO., LTD.
CV. KUDA MAS	SAYURAN WORTEL	WEIFANG XIN XIN FOOD CO.,LTD
CV. LANGGENG PUTRA ABADI	SAYURAN WORTEL	Shouguang Peiling Vegetable and Food CO., LTD
CV. PENUH BERKAH	SAYURAN WORTEL	GAOMI XIANGYUAN FOODS CO.,LTD
CV. PURNAMA TERBIT	SAYURAN WORTEL	WEIFANG FUDA FOODS CO.,LTD
CV. SANDI BUAH	SAYURAN WORTEL	XIAMEN RAINBOW FRUITS CO.,LTD
CV. SARI BUAH SEJAHTERA	SAYURAN WORTEL	FUHUIDA CO.,LTD
CV. SINAR ABADI MAKMUR	SAYURAN WORTEL	XIAMEN RAINBOW FRUITS CO.,LTD
CV. TIGA SAUDARA	SAYURAN WORTEL	XIAMEN RAINBOW FRUITS CO.,LTD
PT.SINAR HARAPAN BERSATU	SAYURAN WORTEL	XIAMEN YOSWAY IMPORT&EXPORT CO.LTD
PT.SUMBER ROSO AGROMAKMUR	KACANG PANJANG	BOOMING LUCK CO., LTD

